

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností CERBEROS s.r.o.**, se sídlem Duhová 1531/3, Michle, PSČ 140 00 Praha, IČO: 24237744, DIČ: CZ24237744, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 200484, vedená u Městského soudu v Praze, bankovní spojení 35-5709240207/0100 (dále jen „Cerberos“ nebo „Poskytovatel“) vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné podmínky (dále jen „VP“) tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“) a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací a veškerých souvisejících služeb či prodejem zboží Poskytovatelem (dále jen „Služby“).
- 2) V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.
- 3) Veškeré smluvní dokumenty Poskytovatele jsou k dispozici v prodejních místech (obchody, kanceláře, provozovny, apod.) Poskytovatele, případně v prodejních místech dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele a na internetových stránkách [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz).

## II. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

„**Ceník**“ – dokument tvořící nedílnou součást Smlouvy upravující zejména ceny za jednotlivé Služby. Ceník obsahuje ceny Služeb včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím Poskytovatele a jiných souvisejících nákladů. Není-li blíže uvedeno jinak, ceny jsou uvedeny v Kč a zahrnují DPH v příslušné výši. V Ceníku může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat. Poskytovatel výslovně upozorňuje, že vydal více Ceníků, přičemž každý z Ceníků je platný pouze pro Poskytovatelem vymezené území a vymezenou Službu. Rozhodnou skutečností pro výběr relevantního Ceníku konkrétního Zákazníka je adresa umístění Koncového zařízení Zákazníka.

„**ČTÚ**“ – Český telekomunikační úřad, který je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

„**DIČ**“ – daňové identifikační číslo.

„**IČO**“ – identifikační číslo osoby.

„**Internetová stránka**“ – [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz)

„**Klientské rozhraní**“ - elektronické úložiště spravované Poskytovatelem a přístupné Zákazníkovi prostřednictvím Webového rozhraní za použití jedinečného identifikátoru a alfanumerického hesla přidělených Poskytovatelem.

„**Koncové zařízení**“ – zařízení, které je součástí Sítě a jehož prostřednictvím Zákazník užívá Službu Poskytovatele (např. modem, router).

„**Koncový bod Sítě**“ – zpravidla Koncové zařízení na adrese umístění Služeb;

„**Kontaktní e-mail Poskytovatele**“ – [info@cerberos.cz](mailto:info@cerberos.cz)

„**Kontaktní místa**“ – prodejní místa (obchody, kanceláře, provozovny apod.) Poskytovatele, případně prodejní

místa dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele, ve kterých je možno uzavírat Smlouvy a provádět další jednání vůči Poskytovateli dle těchto VP a která se pro účely těchto VP považují za prodejní místa Poskytovatele. Aktuální seznam Kontaktních míst je vždy dostupný na Internetové stránce.

„**OZ**“ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Reklamac**e“ – uplatnění práv Zákazníka, popř. Uživatele Služeb u Poskytovatele v souladu s těmito VP, která vyplývají z odpovědnosti za vadné plnění při poskytování Služeb.

„**Reklamační řád**“ – reklamační řád pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

„**Shrnutí Smlouvy**“ - dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 ZoEK obdrží Zákazník, který je v postavení spotřebitele, anebo Zákazník, který Poskytovateli před uzavřením Smlouvy doloží, že jej lze považovat za mikropodnik, malý podnik nebo neziskovou organizaci dle příslušného Doporučení Evropské komise a zároveň se nezřekne svých práv, které mu plynou na základě ustanovení § 63 ZoEK.

„**Sít**“ – veřejná komunikační síť dle definice ZoEK sloužící k poskytování Služeb provozovaná Poskytovatelem.

„**SKUPINA ČEZ**“ – Cerberos a další společnosti tvořící s Cerberos koncernem ve smyslu § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Údaje**“ – Osobní údaje ve smyslu čl. XII. odst. 3, Provozní údaje ve smyslu čl. XII. odst. 4 a Lokalizační údaje ve smyslu čl. XII. odst. 5 těchto VP.

„**Uživatel**“ – každý, kdo využívá Službu (např. člen rodiny).

„**Webové rozhraní**“ - softwarová aplikace provozovaná Poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

„**Věrohodným obdobím**“ - období, jehož délku si Zákazník zvolil při podpisu Smlouvy o poskytování služeb a v němž je Zákazníkovi poskytována sleva ze standardní měsíční ceny Služby a/nebo standardní ceny Aktivačního poplatku, včetně případného obnovení tohoto období.

„**Vyhláška o paušální náhradě**“ – vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je aktivována služba v Koncovém zařízení Zákazníka.

„**Zákaznická linka**“ – zákaznická telefonní linka, jejíž aktuální číslo nebo čísla jsou vždy dostupná na Internetové stránce.

„**Zákaznické číslo**“ – jedinečný identifikátor přidělený Zákazníkovi Poskytovatelem, které je součástí Smlouvy, slouží k identifikaci Zákazníka a pod kterým je Zákazník oprávněn u Poskytovatele nakupovat či objednávat Služby.

„**Zákazník**“ – jakákoli osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu (pro účely specifikace dle ZoEK – Účastník).

„**ZoEK**“ - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Zúčtovací období**“ – časový úsek stanovený ve Smlouvě, za který je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu za Služby.

„**Žadatel**“ – osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

„**Žádost**“ – žádost o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací ze strany Žadatele.

### III. SMLOUVA

- 1) Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní Žádost či elektronický formulář, které jsou k dispozici na Internetové stránce, registruje se a učiní úkony nezbytné k projednání Žádosti prostřednictvím Klientského rozhraní či v Kontaktním místě, anebo požádá o uzavření Smlouvy telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky. To nevylučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy či při instalaci Koncového zařízení).
- 2) Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti. Zároveň je Poskytovatel oprávněn před uzavřením Smlouvy si od Žadatele vyžádat doložení užívacího titulu k nemovitosti, v níž je instalováno Koncové zařízení, případně souhlas oprávněné osoby k instalaci Koncového zařízení.
- 3) Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplacených pohledávek Žadatele nebo vymáhání soukromoprávních nároků Žadatele s využitím rodného čísla/IČO zjišťovat informace o bonitě z registrů dlužníků např. ze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925.
- 4) Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Žadatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si od Žadatele prokázání údajů uvedených v Žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.
- 5) Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v Žádosti či ve Smlouvě, Žadatel či Zákazník, popř. Poskytovatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.
- 6) Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
  - a. Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ),
  - b. Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ),
  - c. Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.
- 7) V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně se Žádostí.
  - a. Mikropodnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvahou (výkaz aktiv a pasiv

- společnosti) do 2 milionů EUR,
- b. Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR,
  - c. Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 OZ, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 8) Jakmile si Poskytovatel a Žadatel, který je fyzickou osobou (spotřebitel či fyzická osoba podnikající) či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, ujednají obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli Shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku. Shrnutí Smlouvy zašle Poskytovatel Žadateli prostřednictvím e-mailové zprávy.
- 9) Poskytovatel je v opodstatněných případech hrozícího nebo existujícího finančního rizika na straně Zákazníka oprávněn žádat složení jistoty. Výše jistoty zpravidla činí trojnásobek pravidelného měsíčního plnění. Poskytovatel je oprávněn započíst jistotu oproti splatným pohledávkám za poskytnuté Služby. V případě nevyčerpání jistoty, nebo pominul-li důvod požadování jistoty, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi jistotu do 14 pracovních dní od ukončení Smlouvy, anebo od pominutí důvodu, pro který Poskytovatel jistotu požadoval, podle toho, která ze skutečností nastane dříve, avšak nikoliv dříve, než Zákazník uhradí veškeré splatné závazky vůči Poskytovateli.
- 10) Poskytovatel je oprávněn Žádost odmítnout zejména v těchto případech:
- a. Poskytovatel eviduje vůči Žadateli neuhrazený dluh za Služby poskytované v minulosti,
  - b. Poskytovatel ověřením databáze v registru dlužníků zjistí, že Žadatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
  - c. Žadatel uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
  - d. s Žadatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo byl na jeho majetek prohlášen konkurs,
  - e. Žadatel odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem, např. Služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany Zákazníka. Dostupnost Služeb lze ověřit na Internetové stránce,
  - f. Žadatel nebo Zákazník odmítl složit jistotu v souladu s ustanovením odst. 9 tohoto článku těchto VP.
- 11) Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení Žádosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout,
- 12) Smlouva nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi.
- 13) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu určitou s délkou trvání uvedenou ve Smlouvě. V případě, že délka trvání Smlouvy není ve Smlouvě uvedena, považuje se Smlouva sjednána na dobu 24 měsíců.
- 14) Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka, případně prostřednictvím Webového rozhraní.



#### **IV. ZŘÍZENÍ A AKTIVACE SLUŽEB, INSTALACE KONCOVÉHO ZAŘÍZENÍ**

- 1) Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím Koncového zařízení, a to od 1. dne následujícího po dni, ve kterém došlo k instalaci Koncového zařízení, není-li Smlouvou dohodnuto pozdější datum (tj. okamžik Zahájení poskytování Služeb). Toto zařízení je Koncovým bodem Sítě. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za Koncovým bodem Sítě.
- 2) Technická zařízení nacházející se před Koncovým bodem Sítě (včetně Koncového zařízení), jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tvoří nedílný celek, pokud nebude dohodnuto jinak. Účastník není oprávněn do nich jakkoli zasahovat, přemísťovat je ani je jakkoli odstraňovat bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.
- 3) Zřízení připojení na adrese umístění Služeb k Síti a instalace Koncového zařízení či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb provádí Poskytovatel a tento úkon je zpoplatněn částkou dle Ceníku (dále jen „Aktivační poplatek“). Zákazník se zavazuje sjednat termín instalace Koncového zařízení. Poskytovatel je povinen v čase, na kterém se se Zákazníkem dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb nainstalovat Koncové zařízení. Ceny materiálu a práce na instalaci a aktivaci Koncového zařízení obsahuje platný Ceník.
- 4) Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit dohodnutý termín instalace Koncového zařízení maximálně 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením tohoto ustanovení zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika.
- 5) Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel s ohledem na dostatečné zabezpečení zařízení před poškozením a s ohledem na zajištění vhodných provozních podmínek. V případě instalace antény se zařízení umístí na místo určené technikem Poskytovatele na základě dostupnosti signálu.
- 6) Zákazník může při instalaci Koncového zařízení požádat o umístění Koncového zařízení na jiné místo. Poskytovatel takové žádosti vyhová, jestliže umístění zařízení na toto místo nebrání důležité důvody, zejména bezpečnostní nebo provozní. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady na instalaci dle platného Ceníku souvisejících služeb vzniklé umístěním Koncového zařízení na místo zvolené Zákazníkem
- 7) 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 odpovědnosti za škodu vzniklou na zařízení zproští, pouze prokáže-li, že by ke škodě na zařízení došlo, i kdyby podmínky Poskytovatele splnil.
- 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.

#### **V. ZMĚNA SMLOUVY**

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu poskytovaných Služeb nebo rozšíření poskytovaných Služeb, a to osobně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky, anebo prostřednictvím formuláře na Internetové stránce. V případě, že to technické možnosti Poskytovatele umožňují, je změna Smlouvy možná rovněž prostřednictvím Klientského rozhraní.
- 2) Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, změna Smlouvy nabývá účinnosti k prvnímu dni

kalendářního měsíce následujícího po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých Služeb a kombinací Služeb může být požadováno ukončení původní Smlouva a uzavření nové a/nebo další Smlouvy.

- 3) Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu Smlouvy přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména žádost o změnu adresy umístění Služeb, pakliže to není technicky možné, existence dluhu, případy uvedené v čl. XI. odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu v průběhu výpovědní doby.
- 4) Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek informace o této změně na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb, zasláním SMS zprávy nebo e-mailu. V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.
- 5) Zákazník je oprávněn postoupit veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Zákazníka v případě, že se na tom původní a nový Zákazník shodnou, Služba bude využívána na místě svého původního umístění a Poskytovatel k postoupení veškerých práv a povinností ze Smlouvy na nového Zákazníka udělí písemný souhlas. Práva a povinnosti ze Smlouvy automaticky přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

## **VI. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
- 2) Ukončení ze strany Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:

- a) Zákazník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné údaje,
- b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb.
- c) Zákazník poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
- d) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
- e) na Zákazníka byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení.
- f) Poskytovatel pozbyl oprávnění poskytovat Služby.

- g) Zákazník neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Zákazník neumožnil instalaci Koncového zařízení či jiného zařízení potřebného pro řádné poskytování Služeb.
  - h) Zákazník ani po dodatečné výzvě nesložil požadovanou jistotu dle čl. III odst. 9 těchto VP.
  - i) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. XI. odst. 1 písm. b až d těchto VP).
  - j) Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 3) Ukončení ze strany Zákazníka
- Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
- a) Písemnou nebo telefonickou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
  - b) Písemnou nebo telefonickou výpovědí v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle čl. V. odst. 4 těchto VP ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže Zákazník nové podmínky nebude akceptovat. To neplatí v případě, kdy jsou pro Zákazníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení změny Smlouvy Zákazníkovi.
  - c) Odstoupením od Smlouvy za podmínek dle tohoto článku odst. 5 těchto VP.
- 4) Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě anebo vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce. Ukončení Smlouvy zašle Zákazník elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele nebo poštou na adresu Poskytovatele. Telefonické ukončení Smlouvy je možné prostřednictvím Zákaznické linky.
- 5) Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen učinit způsobem dle předchozího odstavce. V případě, že Zákazník ve Smlouvě výslovně požádal o zahájení poskytování Služeb ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy a zároveň již byla Zákazníkovi zřízena aktivace Koncového zařízení v souladu s čl. IV. odst. 3 těchto VP, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a Aktivační poplatek v plné výši, a to do 7 dnů ode dne zaslání konečného vyúčtování Zákazníkovi.
- 6) Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3 písm. b a odst. 5 tohoto článku VP (s výjimkou výslovné žádosti o zahájení poskytování Služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy) není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.
- 7) Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Zákazníka, který je v postavení spotřebitele, podnikající fyzické osoby, a případně rovněž mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pakliže byl o této skutečnosti informován, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.
- 8) Úmrtím Zákazníka bude Smlouva ukončena v případě, že jiný Uživatel Služby neprojeví zájem o přechod

práv a povinností ze Smlouvy jako právní nástupce Zákazníka. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Zákazníka.

- 9) Při zániku Smlouvy je Zákazník povinen na vlastní náklady vrátit Poskytovateli Koncové zařízení ve stavu odpovídajícím jeho řádnému užívání, tzn. nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství na adresu Kontaktního místa Poskytovatele. Při manipulaci s Koncovým zařízením je Zákazník povinen postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě porušení povinností dle tohoto odstavce vzniká Poskytovateli právo na náhradu škody. Je-li 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 Zákazníka provede Poskytovatel demontáž Koncového zařízení za úplat, která je stanovena platným Ceníkem souvisejících služeb.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) Poskytovatel se zavazuje zejména:
- poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
  - zřídit (aktivovat) Službu dle požadavku Zákazníka, jinak v co nejkratší lhůtě od okamžiku uzavření Smlouvy, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné,
  - umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Koncovém zařízení Zákazníka,
  - zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti,
  - vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služeb, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve které Služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než vyžaduje platná právní úprava. Toto právo Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytování Služby či poskytování v menším rozsahu nebo nižší kvalitě došlo byť i pouze částečně vinou Zákazníka. Zákazníkovi přísluší částka ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované Služby za období ode dne následujícího po nahlášení vady až do dne jejího odstranění.
- 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:
- požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,
  - ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí,
  - změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,
  - zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné.



#### **VIII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 1) Zákazník je oprávněn zejména:
  - a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
  - b) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
  - c) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
  - d) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,
  - e) využívat Síť v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.
- 2) Zákazník se zavazuje zejména:
  - a) neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak nezasahovat do Koncových zařízení,
  - b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - c) neumožnit užití Služeb na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplaty a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
  - d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
  - e) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. IX, a to včetně cen za užití Služby třetích stran,
  - f) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.
- 3) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o bezplatné přenesení čísla v souladu s ustanovením § 34 ZoEK a/nebo bezplatnou změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu s ustanovením § 34a ZoEK. Podrobnosti a průběh přenesení čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu stanovují předmětná ustanovení ZoEK.

#### **IX. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SLEVY**

- 1) Ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceník Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je k dispozici na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech. Za počátek prvního řádného Zúčtovacího období je považován 1. den měsíce následujícího po Zahájení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn vyžadovat úhradu poměrné části ceny za poskytnuté Služby za každý zbývající den do počátku prvního řádného Zúčtovacího období, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejpozději do 15 dnů od instalace Koncového zařízení.
- 2) Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. V případě, že Zákazník využije slevové propagační nabídky Poskytovatele v souvislosti se snížením ceny za Služby, počátek běhu slevové propagační nabídky je vždy určen od počátku prvního Zúčtovacího období dle předchozího odstavce těchto VP.

- 3) Vždy po skončení Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystaveno vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za Zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Zákazníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.
- 4) Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi odesláno na e-mailovou adresu nejpozději 15 dnů před zahájením následujícího Zúčtovacího období s pokyny pro úhradu tak, aby mohlo dojít ze strany Zákazníka ke včasné úhradě Vyúčtování. Byl-li Zákazníkovi zřízen přístup do Klientského rozhraní, bude Zákazníkovi Vyúčtování rovněž zpřístupněno v Klientském rozhraní. Nedoručení Vyúčtování v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na e-mailovou adresu Zákazníka dle Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 5) Tištěné Vyúčtování bude Zákazníkovi, pokud jej odebírá, odesláno nejpozději 15 dnů před zahájením následujícího Zúčtovacího období na Zákazníkem k tomu zvolenou adresu. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je touto adresou adresa místa trvalého bydliště/místa podnikání/sídla. Tištěné Vyúčtování je zpoplatněno, a to ve výši uvedené v Ceníku. Nedoručení Vyúčtování, v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na adresu Zákazníka dle Smlouvy, nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 6) Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazené platby/částecně uhrazené platby Zákazníka pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.
- 7) Za dohledání nesprávně označené platby může Poskytovatel požadovat zaplacení administrativního poplatku ve výši 299 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu. Smluvní strany se dohodly, že platby Zákazníka svou výší přesahující výši plateb, k jejichž úhradě je Zákazník povinen dle příslušné faktury, budou ponechány na účtu Poskytovatele jako předplacená záloha na budoucí Služby, pokud rozdíl nepřesahuje částku odpovídající výši pravidelné měsíční úhrady Poskytovatele.
- 8) V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS, telefonická upomínka, poštovní upomínka, e-mail, případně jiný vhodný typ notifikace. Náhradní lhůta nebude kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Případné náklady (poplatky) takového upozornění jdou k tíži Zákazníka a jsou uvedeny v Ceníku. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb v souladu s čl. XI. těchto VP.
- 9) Pokud Zákazník nedostal Vyúčtování ani více než po 10 dnech od konce Zúčtovacího období, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 10) Ve Smlouvě se Zákazník a Poskytovatel mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být

poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb, jako jednorázová sleva z Aktivačního 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) Nárok na slevu Zákazníkovi vzniká v případě, když:
  - a) je sleva dohodnutá ve Smlouvě;
  - b) Zákazník řádně užívá a hradí Službu po dohodnuté Věrnostní období uvedené ve Smlouvě na příslušném či vyšším tarifu dle aktuálně platného Ceníku;
  - c) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, pro které je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb (čl. XI. odst. 1 písm. a) až d) těchto VP);
  - d) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, pro které je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu z důvodu porušení povinnosti Zákazníka (čl. VI odst. 2 těchto VP).
- 12) Nárok na slevu vzniká Zákazníkovi v okamžiku, kdy Zákazník naplnil, resp. neporušil veškeré podmínky dle předchozího odstavce těchto VP po uplynutí celého Věrnostního období. V opačném případě Poskytovatel zašle Zákazníkovi opravné Vyúčtování. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje cenu za celé Věrnostní období za poskytnutou Službu či Aktivační poplatek v plné výši, jak byla uvedena v Ceníku platném v době uzavření Smlouvy, nebo k datu obnovení Věrnostního období.
- 13) 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 posledním Vyúčtování pro dané Věrnostní období. V případě automatického opakovaného věrnostního období neplatí předchozí odst. 12 toho čl. těchto VP a Zákazník může Smlouvu ukončit i bez povinnosti náhrady.
- 14) Věrnostní období pro jednotlivé Služby jsou na sobě navzájem nezávislá a jejich počátek je určen datem aktivace Služby, pro které je dané Věrnostní období využito. Ukončení jednoho Věrnostního období pro jednu Službu nemá vliv na běh Věrnostního období u jiné Služby v případě, že je daná Služba ze strany Zákazníka nadále odebírána.
- 15) Zákazník je v průběhu Věrnostního období oprávněn provést změnu Smlouvy na vyšší tarif dle konkrétního Ceníku. V takovém případě běh Věrnostního období zůstává nepřerušen. Změna Smlouvy na nižší tarif dle konkrétního Ceníku v průběhu prvního Věrnostního období je považována za nesplnění podmínek pro čerpání výhod Věrnostního období. V takovém případě Poskytovatel Zákazníkovi vystaví opravné Vyúčtování s doúčtováním poskytnuté slevy za Službu za každé Zúčtovací období, kdy byla Služba v aktuálním Věrnostním období poskytována za zvýhodněnou cenu.
- 16) Zákazník je oprávněn ukončit čerpání výhod Věrnostního období vždy ke konci kalendářního měsíce. V takovém případě dojde k ukončení běhu Věrnostního období a Poskytovatel je oprávněn vystavit opravné Vyúčtování s doúčtováním poskytnuté slevy za Službu za každé Zúčtovací období, kdy byla Služba v aktuálním Věrnostním období poskytována v případě, že se jedná o první Věrnostní období dané Smlouvy.

## X. REKLAMACE

- 1) Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby či kvality této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamací nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování. V případě, že bude Reklamací Zákazníka zamítnuta jako neoprávněná a Zákazník neuhradil cenu za poskytované Služby, je

Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat rovněž úrok z prodlení.

- 2) Zákazník je oprávněn Reklamací uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu reklamace dozvěděl, a to prostřednictvím Webového rozhraní nebo – jde-li o Zákazníka spotřebitele nebo fyzickou osobu podnikající – dalšími způsoby dle Reklamačního řádu, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku VP a Reklamačním řádem.
- 3) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamace Zákazník při Reklamací vždy uvádí své osobní údaje – zákaznické číslo, variabilní symbol, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu, datum narození (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), typ osoby, e-mail, telefon, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamace, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamace. V případě Reklamace Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.
- 4) Je-li Reklamace činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 5) Poskytovatel se Reklamací vždy primárně pokusí vyřešit vzdáleně. Zákazník bere na vědomí, že nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě Služby, či kdy je vada způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 6) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace, na své náklady dle své volby s přihlédnutím k povaze poskytované Služby. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou adresu Zákazníka, případně přes Webové rozhraní či telefonicky.
- 7) Poskytovatel rozhodne o uplatněné Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li Poskytovatel reklamaci služby zcela nebo zčásti, vyrozumí Zákazníka o výši slevy, která mu náleží. Zákazník je oprávněn snížit o tuto částku svou následující platbu za Služby. Nárok na slevu je třeba uplatnit ve lhůtě 2 měsíců ode dne odstranění vady, jinak nárok zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla Zákazníkovi poskytnuta adekvátní náhradní Služba.
- 8) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.
- 9) Pro řádné poskytování Služeb Zákazníkovi je vyžadován neustálý přísun elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového zařízení, tj. elektrická zásuvka 230V/50Hz. Zákazník je povinen zařídit nepřetržitou dodávku elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového zařízení. V opačném případě či při přerušení dodávky elektrické energie není Poskytovatel odpovědný za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamace.
- 10) Zákazník bere na vědomí, že při využívání více Služeb Poskytovatele a/nebo třetích stran současně je možné, že bude docházet k vzájemnému negativnímu ovlivňování jednotlivých Služeb. Služby tudíž v takovém případě mohou vykazovat horší než smluvně garantované parametry, zejména v oblastech rychlosti či kvality, a to z důvodu sdílení poskytovaných kapacit mezi více Služeb. Případné zhoršení kvality některé poskytované Služby z důvodu vlivu jiné využívané Služby automaticky neznamená vadu Služby a tudíž platný důvod reklamace.

## **XI. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:



- a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem,
  - b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,
  - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy nebo porušování obecně závazných právních předpisů ze strany Zákazníka (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítě),
  - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
  - e) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom,
  - f) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
  - g) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,
- 2) Poskytovatel je rovněž oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Sítě a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
  - 3) Poskytovatel je oprávněn poskytování Služeb dočasně včetně fakturace přerušit, a to na základě písemné a odůvodněné žádosti Zákazníka, avšak pouze v případě, kdy tato žádost bude zaslána Poskytovateli v dostatečném předstihu nejméně 45 dní před požadovaným přerušením Služby.
  - 4) Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou (s výjimkou předchozího odstavce tohoto článku těchto VP), tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele. V případě znovuoobnovení poskytování Služeb, které byly omezeny nebo přerušeny z důvodu straně Zákazníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle příslušného Ceníku.
  - 5) Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením nebo přerušením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

## **XII. PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ**

- 1) Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
- 2) Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovanými prostředky a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.
- 3) Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).

- 4) Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, způsob přístupu ke Službě, identifikaci Koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
- 5) Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu Sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
- 6) Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.
- 7) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje dle odst. 3 tohoto článku VP, neboť je zpracování nezbytné pro účely plnění Smlouvy, pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele vztahuje dle ZoEK, nebo je zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele či třetí strany. Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro následující účely: plnění Smlouvy a poskytování Služeb, zajištění propojení a přístupu k Sítí, zajištění provozních činností, Vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítě a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny podle § 64 ZoEK), vymáhání pohledávek, poskytování Služeb nebo nabízení a prodej produktů Poskytovatele po dobu trvání Smlouvy.
  - 8) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, které zpracovává na základě důvodu plnění Smlouvy, po dobu trvání této Smlouvy. Tyto Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následně po dobu tří let po skončení Smlouvy, a to z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu deseti let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.
- 9) Zákazník je oprávněn udělit Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu jméno a příjmení, bydliště či adresa umístění služeb, telefon a e-mailová adresa pro obchodní a marketingové účely Poskytovatele, především za účelem přímého marketingu včetně profilování. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat prostřednictvím Zákaznické linky. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se nedotýká těch údajů, které Poskytovatel zpracovává na základě jiného právního důvodu.
- 10) Zákazník bere na vědomí, že jeho Osobní údaje mohou být v souladu s Nařízením zpracovávány třetími subjekty. Poskytovatel předává zpracovatelům údaje Zákazníků pouze na základě řádně uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a po prokázání jejich technické způsobilosti k zabezpečení těchto údajů před ztrátou, neoprávněným přístupem nebo jiným neoprávněným nakládáním.
- 11) Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním Služeb (údaje o účastnících spojení), pro zajištění propojení Sítě a přístupu k ní, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.
- 12) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti

a hodnocení objektivitu a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele.

- 13) Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, v jehož rámci došlo k uzavření nebo změně Smlouvy. Zvuková stopa hovoru bude Zákazníkovi na jeho telefonickou či elektronickou žádost zaslána jako zvuková stopa na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě do 15 dnů od obdržení žádosti Poskytovatelem. Tento úkon je zpoplatněn dle Ceníku.
- 14) Zákazník může v případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení požádat o bezplatný přístup ke svým Osobním údajům, o jejich kopii, opravu nebo výmaz, popřípadě o omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a profilování, jakož i o využití přenositelnosti údajů. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

### **XIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY, SANKCE, PAUŠÁLNÍ A JINÉ NÁHRADY**

- 1) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě.
- 2) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne zaviněným porušením povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou nebo závaznými právními předpisy.
- 3) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení a v případě, že je zaviněna Poskytovatelem. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Koncového zařízení, a to nejpozději do odjezdu tohoto pracovníka, který škodu zaeviduje do předávacího protokolu.
- 4) Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména či hesla).
- 5) Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak,
  - b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě, Koncového zařízení nebo jiného zařízení Poskytovatele,
  - d) ztrátu, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) pronajatého Koncového zařízení Poskytovatele.
- 6) Nárok Poskytovatele na úhradu smluvních pokut nevyklučuje nárok na úhradu náhrady škody v plné výši způsobené škody. Smluvní pokutu a způsobenou škodu je Zákazník povinen uhradit do 7 dnů od výzvy Poskytovatele k úhradě.
- 7) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení úhrady za předčasné ukončení Smlouvy na dobu určitou, a to:
  - a) pokud Zákazníky jsou spotřebitelé nebo podnikající fyzické osoby a Smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše úhrady určena jako jedna dvacatina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu

- minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání Smlouvy), kdy výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy,
- b) Pokud Zákazníky jsou právnické osoby, je výše úhrady určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy).
- 8) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je povinen Poskytovateli uhradit rozdíl mezi cenou za Aktivací poplatek dle Ceníku a slevou, která byla Zákazníkovi poskytnuta na Aktivací poplatek za podmínky dodržení sjednané doby trvání Smlouvy.
- 9) Zákazník má právo na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Zákazník má rovněž právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
- 10) Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle odst. 9 tohoto čl. VP:
- a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;
- b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který účastník požaduje paušální náhradu uhradit;
- c) Poskytovatel uhradí Zákazníkovi paušální náhradu na účet Zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;
- d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
- 11) Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění Vyhlášky o paušální náhradě.

#### **XIV. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST**

- 1) Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Pro rozhodování sporů mezi Poskyvatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele.
- 3) Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.
- 4) V případě prodeje zboží nebo poskytování služeb, které nespádají pod služby elektronických komunikací, se Zákazník, který je v postavení spotřebitele, může obrátit na Českou obchodní inspekci. Více informací na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Ostatní Zákazníci souhlasí, že spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, jejichž řešení zákon nespřává ČTÚ, bude dle sídla Poskytovatele řešit Okresní soud v Hradci Králové.



#### **XV. KOMUNIKACE**

- 1) Poskytovatel může Zákazníka kontaktovat prostřednictvím Zákaznické linky, Poštou, elektronickou poštou/e-mailem, telefonicky, SMS či prostřednictvím Internetové samoobsluhy Poskytovatele. Za písemné se považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou/e-mailem či SMS.
- 2) Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě nebo prostřednictvím Webového rozhraní. Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka písemně na korespondenční adrese. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím Pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Zákazníkovu adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.
- 3) 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. Zákazník se zavazuje vývěsní desku pravidelně sledovat.
- 4) Sdělení týkající se pouze Zákazníka doručuje Poskytovatel elektronicky do Klientského rozhraní Zákazníka či na jeho e-mailovou adresu. Sdělení se považuje za doručené okamžikem, kdy se Zákazník přihlásí do Klientského rozhraní, nejpozději však desátým dnem od jejího uložení v Klientském rozhraní či od odeslání e-mailu.
- 5) Doručení na korespondenční adresu či na poslední Zákazníkem nahlášenou adresu, je účinné i tehdy, když se na této adrese Zákazník nezdržuje. Zpráva zasílána Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty/e-mailem nebo SMS se považuje za doručenu dnem následujícím po odeslání zprávy na Zákazníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Zákazník používá či hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu. Zpráva zasílána prostřednictvím Internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v Internetové samoobsluze Zákazníka.
- 6) Za písemné úkony Zákazníka se považují Zákazníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové adresy nebo doručené prostřednictvím Pošty, případně osobně, na adresu Poskytovatele: CERBEROS s.r.o., Nitranská 560, Liberec - Jeřáb, PSČ 460 07, popř. Blahoslavova 184/7, Mladá Boleslav II, PSČ 293 01. . Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetové stránce.
- 7) Poskytovatel smí totožnost Zákazníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickou linkou či Kontaktním místem a požadovat po něm např. Zákaznické číslo nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nezpracovat.
- 8) V případě požadavku Zákazníka na změnu či rozšíření Služeb komunikuje Zákazník s Poskytovatelem přednostně pomocí formuláře přístupného prostřednictvím Webového rozhraní, případně telefonicky na Zákaznickou linku, písemně prostřednictvím e-mailu či doručovací adresy Poskytovatele, anebo osobně v Kontaktním místě.
- 9) 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.

- 10) 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 VP alespoň jedním způsobem.

#### **XVI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 1) Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí OZ a ZoEK.
- 2) Nedílnou součástí Smlouvy a těchto VP jsou Ceník, Obchodní podmínky Služby internet a Shrnutí Smlouvy v případech, ve kterých je dle definovaných podmínek dle těchto VP Zákazníkovi poskytováno. V případě, že jsou součástí Smlouvy i další dokumenty, je tak ve Smlouvě uvedeno.
- 3) Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.
- 4) V případě, že by kterékoliv ustanovení Smlouvy či jakéhokoliv jiného ustanovení dokumentu, který je součástí Smlouvy, bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy či jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy, nedotčena.
- 5) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2022

V Praze dne 1.6.2022

CERBEROS s.r.o.