

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

Jetprocom s.r.o., Mariánská 253, 744 01 Frenštát p.R, IČO: 25826921

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky smluvních stran ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi společností Jetprocom s.r.o. (dále jen „Poskytovatelem“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „Zákon“). Smlouvou se rozumí každá jednotlivá dílčí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (specifikace) uzavírána na základě rámcové smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky se rovněž přiměřeně uplatní na rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.2. Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), Popis Služby, Technická specifikace a Reklamační řád, jakož i Zásady zpracování osobních údajů. Veškeré smluvní dokumenty jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <https://jetcom.cz> (dále jen „internetové stránky“).

1.3. Podpisem Smlouvy vyjadřuje Účastník souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto VOP. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v rozsahu požadovaném § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

2. Definice pojmů

2.1. „**Agregací**“ se rozumí maximální počet Uživatelů, kteří využívají kapacitu stejné přípojky k zařízení Poskytovatele. Pokud se připojí vyšší počet Uživatelů v jeden okamžik a všichni začnou stahovat objemnější soubory, může dojít k ovlivnění rychlosti internetového připojení, když Uživatel může očekávat delší časový úsek pro získání požadovaného obsahu z internetu. Může se jednat např. o situaci, kdy v případě online televizního vysílání (tzv. live stream) může dojít k automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu. Hodnota Agregace je udávána jako poměr.

2.2. „**Aktivací**“ se rozumí okamžik zprovoznění poskytovaných služeb.

2.3. „**Ceníkem služeb**“ se rozumí aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na internetových stránkách, v Kontaktních místech Poskytovatele.

2.4. „**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.

2.5. „**Internetovými stránkami**“ se rozumí internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese: <https://jetcom.cz>.

2.6. „**Instalací**“ se rozumí montáž Koncového či jiného zařízení u účastníka.

2.7. „**Instalačním poplatkem**“ se rozumí poplatek za Instalaci.

2.8. „**Koncovým bodem sítě**“ se rozumí fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele (dále jen „Koncový bod sítě“). Z pravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb, ke které se připojuje přijímací zařízení.

- 2.9. „**Koncovým zařízením**“ se rozumí zařízení v podobě antény, které je nedílnou součástí komunikační sítě provozované Poskytovatelem a jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.
- 2.10. „**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.
- 2.11. „**Malý podnikem**“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na právní formu, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR.
- 2.12. „**Mikropodnik**“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost bez ohledu na právní formu, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 2 miliony EUR.
- 2.13. „**Místem instalace**“ se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Místo instalace je smluvními stranami sjednáno ve Smlouvě.
- 2.14. „**Neziskovou organizací**“ se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 2.15. „**Omezením Služeb**“ se rozumí zamezení aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb.
- 2.16. „**Poskytovatel**“ je společnost Jetprocom s.r.o. se sídlem Mariánská 253 744 01 Frenštát p.R., IČO: 25826921
- 2.17. „**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.
- 2.18. „**Shrnutí smlouvy**“ je písemný dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 Zákona obdrží Účastník, který je v postavení spotřebitele anebo Účastník, který Poskytovateli před uzavřením Smlouvy doloží, že jej lze považovat za mikropodnik, malý podnik nebo neziskovou organizace dle příslušného doporučení Evropské komise a zároveň se nezřekne svých práv, které mu plynou na základně ustanovení § 63 Zákona.
- 2.19. „**Službou**“ se rozumí služby poskytované společností Jetprocom s.r.o.
- 2.20. „**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.
- 2.21. „**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.
- 2.22. „**Smluvními podmínkami**“ se rozumí Smlouva, tyto Všeobecné obchodní podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a na které Smlouva odkazuje.
- 2.23. „**Spotřebitelem**“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.
- 2.24. „**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.
- 2.25. „**Všeobecnými obchodními podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.26. „**Vyšší mocí**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností Poskytovatele stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky. Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.
- 2.27. „**Zájemcem**“ se pro účely této Smlouvy rozumí fyzická osoba, která projevila zájem o Služby Poskytovatele.

- 2.28. „**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. Zákaznické centru se nachází v sídle firmy Mariánská 253, Frenštát p.R.
- 2.29. „**Zařízením účastníka**“ se rozumí jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví Účastníka nebo třetí strany, používaný Účastníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj)
- 2.30. „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3. Služba a její rozsah

- 3.1. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem.
Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak.
Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo v příslušné Technické specifikaci.
- 3.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu: 3.2.1. zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet
- 3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4. Uzavření smlouvy

- 4.1 Smlouva je uzavřena dnem podpisu Smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel poskytne Účastníkovi před podpisem Smlouvy všechny potřebné informace a dokumenty (především Specifikaci služby, Shrnutí smlouvy Reklamační podmínky a VOP)
- 4.3 Účinnost Smlouvy nastává aktivací příslušné Služby. Služba je aktivována na základě žádosti Účastníka a po vytvoření podmínek pro aktivaci Služby ze strany Účastníka.
- 4.5. Smlouvu nelze uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele nebo v prostorech Účastníka.
- 4.5 Formulář pro odstoupení od Smlouvy je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je oprávněn zejména:

- 5.1.1. omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 14 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;
- 5.1.2. požadovat po Zájemci doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
- 5.1.3. jednostranně měnit VOP, Ceník, Popis Služby, Technickou specifikaci a Reklamační řád; o takové změně je povinen Účastníka informovat, a to vše nejméně 1 měsíc předtím, než změna vstoupí v platnost. Pokud se jedná o podstatnou změnu, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je poskytovatel povinen Účastníka prokazatelně informovat způsobem, kterým je doručováno vyúčtování a Účastník má práva od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí a Smlouva končí okamžikem, kdy změna vstupuje v platnost; to neplatí v případě, pokud jsou pro Účastníka navrhané změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“);

5.2. Poskytovatel se zavazuje zejména: 5.2.1. poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;

- 5.2.2. informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovaných Služeb;
- 5.2.3. umožnit Účastníkovi seznámit se s podmínkami poskytování Služeb;
- 5.2.4. umožnit Účastníkovi hlášení poruch;
- 5.2.5. odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné Účastníkem, a to na jeho náklady. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;
- 5.2.6. provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy;
- 5.2.7. informovat Účastníka o omezení, přerušení, změnách a nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník je oprávněn zejména: 6.1.1. řádně užívat Službu v souladu se Smlouvou;

- 6.1.2. podat žádost o změnu Smlouvy, kterou Poskytovatel do 7 dnů schválí nebo odmítne;
- 6.1.3. ohlašovat poruchy Služby;
- 6.1.4. obracet se na zákaznické centrum Poskytovatele;
- 6.1.5. žádat o sdělení informací o poskytovaných Službách, jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování

6.2. Účastník je povinen zejména: 6.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

- 6.2.2. písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů do 14 dnů ode dne vzniku změny. V případě, že tak neučiní, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení;

6.2.3. neprovádět změny na zařízeních v síti Poskytovatele, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat;

- 6.2.4. užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky.
Účastník odpovídá za stav svého zařízení připojeného na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;
- 6.2.5. užívat Službu způsobem, který je v souladu s podmínkami Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě Poskytovatele či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- 6.2.6. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání Služeb za úplaty třetím osobám mimo přípojně místo (bytovou jednotku), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak;
- 6.2.7. chránit svá přístupová jména, kódy a hesla přidělená Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služeb a nesdělít je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;
- 6.2.8. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k zařízením Poskytovatele;
- 6.2.9. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před aktivací Služby;
- 6.3. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Účastníkovi zapůjčena, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení Smlouvy.
- 6.4. V případě zjištění závadného stavu dodávky objednaných Služeb je Účastník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli. Došlo-li za účelem odstranění Účastníkem ohlášeného závadného stavu k výjezdu technika Poskytovatele a následně diagnostikována příčina na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady marného servisního výjezdu.

7. Vyúčtování a reklamace

- 7.1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel smlouvu za osobu, která není plně svéprávná, je zavázán uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s touto osobou.
- 7.2. Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby.
- 7.3. Ve vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých v příslušném zúčtovacím období, popřípadě jiných plnění poskytnutých Účastníkovi. Zúčtovací období za poskytování služeb je uvedeno ve Smlouvě. Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Vyúčtování se vystavuje na počátku zúčtovacího období.
- 7.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě a zasílá ho na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Tištěné vyúčtování bude vystaveno pro zákazníky bez udané e-mailové adresy nebo na výslovnou žádost Účastníka..
- 7.5. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nesjedná nápravu ani v dodatečně 7denní lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 7.6. Účastník je oprávněn reklamovat u Poskytovatele vyúčtování ceny či poskytnutí vadné Služby. Práva a povinnosti Účastníka při podávání a vyřizování reklamace Služeb je uvedena v Reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele a ve všech provozovnách Poskytovatele.

8. Trvání a zánik smlouvy

8.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

8.2. Smlouvu lze taktéž sjednat 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.

8.3. 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.

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

8.4.1. jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat objednané Služby;

8.4.2. jestliže bude na Účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení;

8.4.3. 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;

8.4.4. jestliže Účastník neuhradil v průběhu trvání Smlouvy 3 jakékoli vystavené faktury ve lhůtě jejich splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost Účastníka upozornil;

8.4.5. jestliže Účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti;

8.4.6. 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;

8.4.7. jestliže 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;

8.7. Účastník je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit pro případ, že Poskytovatel přestane neoprávněně poskytovat Služby déle než 30 dní.

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

8.9. 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 s VOP.

8.10. 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.

8.11. 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 platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků, smluvních pokud, úroků z prodlení a náhrad škod vzniklých na základě Smlouvy po dobu jejího trvání.

8.12. Na písemnou žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou.

8.13. 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.

8.21. 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.

8.22. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vytvořit Poskytovateli podmínky k demontáži zařízení instalovaného Poskytovatelem. K demontáži zařízení je oprávněn výlučně Poskytovatel. Účastník nesmí sám demontovat zařízení.

9. Odpovědnost za škody

9.1. Poskytovatel neodpovídá za dodržení úrovně kvality Služeb či závady na sítích jiných operátorů, ani za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto VOP. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

9.4. Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Účastníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 63 odst. 1. písm. k) výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby.

9.5. Poskytovatel neručí Účastníkovi za případné poškození nebo zničení cizí věci a za škody a újmy na zdraví, případně smrt, ke kterým dojde nesprávnou nebo neodbornou manipulací s přijímacím, nebo koncovým zařízením

10. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

10.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb.

10.2. 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.

10.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.

10.4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných Účastníkovi, pokud Účastník porušuje Smlouvu (včetně například VOP), nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice.

11. Zpracování a ochrana osobních údajů a řešení sporů

11.1. Zpracování a ochrana 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 „Zásady zpracování osobních údajů“ dostupném na internetových stránkách Poskytovatele a v kontaktních místech Poskytovatele.

11.2. Případné spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Účastník může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a mimo jeho působnost případně též Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete zde:

<http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>; <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, Poskytovatel doporučuje Účastníkovi nejdříve využít kontakt na Poskytovatele pro vyřešení nastalé situace.

12. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

12.1. Každý Účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Využije-li Účastník právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

12.2. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve Smlouvě

12.3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

12.4. Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Účastníka;
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

12.5. Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

12.6. Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

12.7. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

12.8. Pro úspěšné zakončení přenosu změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

12.9. Za účelem realizace změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi poskytovateli.

12.10. Přejímající poskytovatel i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:

12.10.2. je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

12.10.3. objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle odst. 12.4. těchto podmínek.

12.13. Přeje-li si Účastník přenést svou službu přístupu k internetu od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel služeb provádí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.

12.14. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

12.15. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

12.16. Je-li to technicky proveditelné a pokud Účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

13.17. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba k přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo formou elektronické pošty.

13.2. 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.

13.3. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

13.4. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

13.5. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2024 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek.