

Všeobecné obchodní podmínky společnosti SvobComNet, s.r.o.

kteřé jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, na jejichž základě poskytuje poskytovatel služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku

1. Předmět Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž společnost **SvobComNet, s.r.o.**, se sídlem: Jamní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno, IČO: 06238190, DIČ: CZ06238190, zastoupená jednatelem společnosti (dále jen Poskytovatel), poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby síť internet a případně a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o registraci č. 4305 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

2. Služba a aktivací poplatek

- Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními Uživateli Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele www.svobcomnet.cz
- Poskytovatel se zavazuje provozní Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Kauce na zaplacení ceny aktivčního poplatku je splatná na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti (viz. Čl. 3.2) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Nedojde-li k zaplacení kauce na aktivční poplatek ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší. Poskytovatel má v takovém případě nárok na započtení/použití kauce na úhradu smluvní pokuty pro porušení smluvní povinnosti zaplatit aktivční poplatek řádně a včas. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.

3. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva), její změny, ukončení a shrnutí smlouvy

- Smlouvu se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli Službu a Uživatel se zavazuje dodržovat podmínky poskytování Služeb a za jejich poskytnutí zaplatit cenu dle Smlouvy, resp. Ceníku. Návrh vzorové Smlouvy, včetně jejích změn, uveřejňuje Poskytovatel v Zákaznickém centru a na Webu.
- Smlouvu uzavírá písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, ve kterém je Uživatel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví Všeobecné podmínky nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje, přičemž informace Spotřebiteli, resp. Definovanému Uživateli a Mikropodniku jsou v souladu s právními předpisy poskytovány vždy v listinné či elektronické podobě..
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.
- Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.
- Rozsah Služeb sjednaných ve Smlouvě může být změněn dohodou Smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou Služeb uvedenou na Webu či v individuální nabídce Služeb. Návrh na takovou změnu je Uživatel povinen sdělit Poskytovateli zpravidla ve lhůtě nejméně třiceti (30) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu Služeb nelze zpravidla akceptovat častěji než jedenkrát (1x) za tři (3) kalendářní měsíce. Uživatel navrhuje rozšíření rozsahu poskytovaných Služeb zpravidla vyplněním a doručením (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem) podepsaného formuláře návrhu dohody o změně Smlouvy, s vyznačením nových požadavků, Poskytovateli. Změna Služeb nabývá účinnosti prvním (1.) dne následujícího měsíce po schválení návrhu dohody o změně Smlouvy ze strany Poskytovatele, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak.
- Smlouvu lze ukončit kdykoli dohodou a za stanovených podmínek písemně vypovědět jako celek, nebo pro jednotlivou sjednanou Službu dle nabídky Poskytovatele. Vypověď se vždy týká Smlouvy jako celku, pokud ve vypovědi nebude uvedeno, které Služby se vypověď týká.
- Vypovědní doba Smlouvy či jednotlivé Služby činí třicet (30) dní, a začíná běžet následující den po jejím doručení adresátovi.
- Pokud zákazník využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu služby. V případě změny poskytovatele v průběhu zúčtovacího období, je možné fakturovat jen poměrnou částku. Pro poskytnutá zařízení a splátky se toto ustanovení nepoužije. Změna poskytovatele je řešena v Čl. 23 těchto VoP.
- Smlouva se ruší uplynutím 30-ti dnů v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek po upozornění Uživatele (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávky služeb (blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvědí. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. Čl. 5.6), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. Čl. 5.8), a nezaplacení paušálního poplatku (viz. Odst 15.4, 15.5., 15.6., 15.16) do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokaci má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokačí dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby (znovuoaktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli, to však nejpozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovuoaktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivčního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokaci z důvodu závažného porušení.
- Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele dle Čl. 5.6.
- V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímacího Poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové služby formou vypovědi ze strany Uživatele dle Čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto Obchodních podmínek. V případě předčasného ukončení smlouvy se postupuje dle Čl. 3.15. těchto VoP.
- Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- Poskytovatel před uzavřením Smlouvy či její změny, poskytne uživateli, který je spotřebitelem shrnutí smlouvy, obsahující mimo informaci dle ustanovení § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 ZEK. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy zákazník po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.
- Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vyloučí aplikaci ustanovení § 1798 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

- Uživatel je oprávněn Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět bez udání důvodu a bez sankce. Uživatel je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné měsíční paušály za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí vypovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (v případě, že se jedná o první, tedy nikoliv automaticky či jinak prodlouženou Smlouvu Uživatele uzavřenou na dobu určitou, společně se kterou byly poskytnuty zvýhodněné podmínky na telekomunikační koncové zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiiny (1/20) součtu pravidelných měsíčních paušálů za Služby zbývajících od uplynutí vypovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě.
- Právo ukončit smlouvu podle ustanovení 6.13 nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5 Zákona o elektronických komunikacích (dále jen ZEK).
- Pokud je jako datum účinnosti změn ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než jeden (1) měsíc od uveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Uživateli právě jeden (1) měsíc od doručení oznámení Uživateli dle Čl. 6.11 Lhůta k doručení změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem (například rozhodnutím ČTÚ)

4. Změna Tarifu

- Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- Provedení změny je možné nejdříve k prvním dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.
- V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivční poplatek dle platného Ceníku služeb.

5. Práva a povinnosti Uživatele

- Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.
- Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v Čl. 4 těchto Obchodních podmínek.
- Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum (viz. Čl. 17.1 těchto Obchodních podmínek) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby či účtované ceně dle Čl. 17 těchto podmínek.
- Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.
- Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělení IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.
- Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívat internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám, pokud není .
- Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich ochraně. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.
- Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele také informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Požítuje-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.
- Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.
- Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou výslovně oznámeny (viz. Čl. 6.11).
- Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním vedení sítě elektronických komunikací do/od přípojného místa, nebo anténního systému v nebo na objektu.
- Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém je převzal, s přihlednutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neudělal, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.
- Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě

rozhodnutí ČTÚ. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změně Smlouvy. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy. Právo vypovědi nemá též Uživatel, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.

5.19. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze Smlouvy na třetí osobu.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 6.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle Čl. 21, 21.4, 21.6, 21.9. a 21.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 6.5. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách, nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvních služeb.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě. O takové změně IP adresy je však povinen informovat uživatele s předstihem pouze v případě, že se jedná o adresu veřejnou (PublicIP).
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 6.9. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.
- 6.11. Smluvní strany se dohodly, že má poskytovatel právo jednostranně měnit či doplňovat Obchodní podmínky, případně ukončit poskytování stávajících služeb.
- 6.12. Informace o změně smluvních podmínek podle čl. 6.11 budou zároveň uveřejněny také na Webu a v Zákaznickém centru vždy nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Uživatele vyrozumí způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání Vyúčtování, případně oznámením do e-mailové schránky Uživatele určené pro komunikaci s Poskytovatelem.
- 6.13. Změny podmínek podle čl. 6.11 jsou závazné datem oznámené účinnosti, bude-li splněn postup oznámení změn v souladu se zákonem. O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Uživatele způsobem, jaký si zvolil pro zaslání Vyúčtování, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn smluvních podmínek. Budou-li naplněny zákonné podmínky, Poskytovatel stejným způsobem informuje Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn podle čl. 5.18 Všeobecných podmínek, aniž by tím Uživateli vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5.000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména Čl. 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9. a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 6.15. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty
- 6.16. Poskytovatel je oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu, a to včetně pohledávek na úhradu Služeb vzniklých na základě této Smlouvy.

7. Předání a převzetí věcí

- 7.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebovnou součinností.
- 7.2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživatel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 7.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Uživatel je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna rozumná opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Uživateli vznikly, je Uživatel oprávněn Poskytovateli vyúčtovat.
- 7.5. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

8. Převod vlastnictví k věcem

- 8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

9. Ochrana dat a informace

- 9.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb.

10. Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla

- 10.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP (telefonní služba), má Uživatel právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 10.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 10.3. Přenos telefonního čísla je zdarma.
11. Služba IPTP
- 11.1. Službu sledovanitv.cz poskytuje její poskytovatel společnost sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732. Podmínky užití služby sledovanitv.cz se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb. Samostatnými a překvapivými smluvními ujednáními, Ceníkem, Informacemi pro spotřebitele a Reklamačním řádem. Veškeré tyto dokumenty jsou dostupné na <https://sledovanitv.cz/info/s/informace>.
- 11.2. Službu Skylink poskytuje její poskytovatel společnost Společnost Canal+ Luxembourg S.à r.l., se sídlem na adrese 4, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Lucembursko, zapsaná v obchodním a živnostenském rejstříku pod číslem B 87.905. Podmínky užití služby Skylink se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb, Samostatnými a překvapivými smluvními ujednáními, Ceníkem, Informacemi pro spotřebitele a Reklamačním řádem společností Canal+ Luxembourg S.à r.l.,

12. Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady

- 12.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP (telefonní služba), zablokuje Poskytovatel na základě písemné žádosti Uživatele odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem.
- 12.2. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku služeb.

13. Seznam Uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

- 13.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP, Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech uživatelů služby dle Čl. 10.1 těchto Obchodních podmínek, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech Uživatelů a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 13.2. Údaje zpracované podle Čl. 12.1. těchto Obchodních podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele služby, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů služby.
- 13.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmovým číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživatel přeje uvést.
- 13.4. Text označení účastnické stanice navrhně Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 13.5. Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 13.6. Poskytovatel zajišťuje na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle Čl. 12.1. těchto Obchodních podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejléžší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavěření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejléžší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů služby a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.
- 13.7. Vypuštěno

14. Ceny služeb

- 14.1. Platný Ceník služeb, je k dispozici na Webu a v zákaznickém centru. obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 14.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle Čl. 6.11.

15. Platební podmínky

- 15.1. Uživatel hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě, případně poskytovatelem potvrzené objednávce a v těchto Obchodních podmínkách.
- 15.2. Ceny za poskytování služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz. Čl. 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přítom rozsah a cena sjednaných služeb. V případě kdy nebylo sjednáno a uživatel služby užívá, má se za to že tyto služby řádně odebral a je povinen za tyto hradit poplatky dle ceníku.
- 15.3. Uživatel je povinen platit poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy, v termínu uvedeném ve vyúčtování.
- 15.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatel uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel zaslá Uživateli vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. Čl. 15.3.). Vyúčtování zaslá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný. V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživatel vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce.
- 15.5. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.
- 15.6. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.
- 15.7. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.
- 15.8. Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v Čl. 3.6.
- 15.9. Vypovězení smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy se řídí ustanovením Čl. 3.15
- 15.10. Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní

- pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.
- 15.11. Poskytovatelí náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.
- 15.12. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele www.svobcomnet.cz
- 15.13. V případě, že se ve Smlouvě popř. v Ceníku Služeb, na nějž Smlouva odkazuje, sjednává za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby a poplatek za provoz bude nižší než je sjednaná minimální částka za měsíční provoz, je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat minimální částku za měsíční provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu Uživatele v příslušném účtovacím období.
- 15.14. Po skončení účtovacího období, jímž je čtvrtletí, vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové čtvrtletní rovnoměrně zahrnující minimální částku za provoz služby a dále rovnoměrně nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí čtvrtletního účtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů. Pokud celková fakturovaná částka za čtvrtletní účtovací období přesáhne částku 1.500,- Kč (bez DPH), mění se po zaslání upozornění uživatele účtovací období na kalendářní měsíc, počínaje kalendářním měsícem, jenž následuje po uplynutí čtvrtletí, a v takovém případě vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové měsíční rovnoměrně zahrnující minimální částku za provoz služby a dále rovnoměrně nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí měsíčního účtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů.
- 15.15. Uživateli má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Toto vyúčtování poskytne poskytovatel uživateli bezplatně. Podrobné vyúčtování lze uvést i zpětně, nejvíce však za dvě účtovací období.
- 15.16. Uživateli je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživateli povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 16. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 16.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrada škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 16.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 16.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:
- 16.4.1. škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou vírovou a jinou nákazou počítačů Uživatele.
- 16.4.2. škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat.
- 16.4.3. ušlý zisk.
- 16.4.4. rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele.
- 16.4.5. škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neaplacení Uživatele.
- 16.4.6. poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 16.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.
- 16.6. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními Uživateli internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoli záruk z jiných stran. Uživateli bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTÚ. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby..
- 17. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění**
- 17.1. Zjistí-li Uživateli poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele www.svobcomnet.cz
- 17.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Jde-li o služby VoIP a nachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli komunikační sítě, který zajišťuje připojení Uživatele k veřejné komunikační síti.
- 17.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživateli nebo se oznámí Uživateli ukázkou jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 17.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Uživatelem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživateli škodu, která jím vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby
- 17.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba bude Uživateli poskytnuta omezeně, nebo s prokazatelnou vadou.
- 18. Reklamacce a kompenzace**
- 18.1. Reklamacce na vyúčtování ceny či kvalitu služby je Uživateli, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatelem oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto Uživatele, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek
- 18.2. Reklamacce musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele
- 18.3. vypuštěno
- 18.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.
- 18.5. Bude-li reklamacce týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživateli nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dní a jde-li o Službu VoIP na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. V případě kladně vyřízené reklamacce o výši účtované ceny, má Uživateli nárok na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v

- nejbližším vyúčtování.
- 18.6. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. Doba neposkytnutí součinnosti ze strany Zákazníka při sjednání nápravy se nezapočítává do lhůty pro odstranění závady a v tomto rozsahu nevzniká nárok Zákazníka na kompenzaci.
- 18.7. Nevýhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamacce podané podle § 64 ČL. 7 a 9, je Uživateli, popřípadě uživatelem oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 ČL. 10)
- 18.8. Paušální náhrady**
- 18.8.1. Uživateli má právo na paušální náhradu podle § 34 ČL. 11 a § 34a ČL. 11 ZEK, 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. Uživateli 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.
- 18.8.2. Výši paušální náhrady stanovuje 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.
- 18.8.2.1. Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu
- 18.8.2.1.1. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- 18.8.2.1.2. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
- 18.8.2.1.3. Je-li současně převáděno více čísel jednoho Uživatele a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 18.8.2.1.1 a 18.8.2.1.2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 18.8.2.1.1 a 18.8.2.1.2.
- 18.8.2.2. Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- 18.8.2.2.1. Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- 18.8.2.3. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace
- 18.8.2.3.1. Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Uživateli neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.
- 18.8.2.3.2. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.
- 18.8.3. Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle předchozího Čl. 18.8.1:
- 18.8.3.1. Uživateli je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamacce skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamacce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná.
- 18.8.3.2. v případě, že je reklamacce shledána jako důvodná, je Uživateli 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 Uživateli požaduje paušální náhradu uhradit.
- 18.8.3.3. Poskytovatel uhradí Uživateli paušální náhradu na účet Uživatele bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do třiceti (30) dnů po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu.
- 18.8.3.4. Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Uživatelem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
- 19. Řešení sporů a rozhodné právo**
- 19.1. V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: spotřebitel@ctu.cz; webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.
- 19.2. Na všechny právní vztahy řídící se těmito podmínkami se bude aplikovat právo České republiky.
- 19.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 19.4. Pokud je Smlouva uzavřena či měněna distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvních stran pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Definovaný Uživateli právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Definovanému Uživateli poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 1 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou. Takto lze odstoupit z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Definovaný Uživateli v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupje. Definovaný uživatel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.
- 19.5. Spotřebiteli jsou Poskytovatelem předávány informace ve smyslu ust. § 1811, 1820 OZ a ust. § 63 ZEK až 65 při telefonické poptávce po Službách zásadně odkazem na volně přístupné znění vzorové Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku.
- 19.6. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, zejména spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.
- 20. Ochrana Osobních údajů**
- 19.1. Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.
- 19.2. Osobními údaji, které bude Poskytovatel o Uživateli zpracovávat jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, organizace a vlastněná zařízení.
- 19.3. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy a poskytování služby dle

- těchto obchodních podmínek. Pokud by subjekt údajů nechtěl osobní údaje poskytnout, nemohla by smlouva být uzavřena a služba by nemohla být ze své podstaty poskytnuta.
- 19.4. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání uzavřené smlouvy a 10 let po jejím ukončení jako důkaz proti případným právním nárokům. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.
- 19.5. K osobním údajům budou mít přístup zaměstnanci poskytovatele a externí zpracovatelé – což jsou účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele a dále subdodavatelé služeb poskytovaných Poskytovatelem. V případě zveřejnění dle a v souladu s čl. 12 bude mít ke zveřejněným údajům přístup veřejnost.
- 19.6. Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.
- 19.7. Uživatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, na přístup ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, k výmazu a další práva stanovená v GDPR.
- 19.8. Uživatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plynoucích z GDPR k dozorovému úřadu. Dozorovým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.
- 19.9. Blíže a podrobně informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrana osobních údajů, kterými se Poskytovatel řídí. V těchto zásadách jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, které může uživatel uplatnit. Zásady jsou dostupné na adrese www.svobcomnet.cz
- 21. Implementace nařízení EU č. 2015/2120 a formulace omezení služeb**
- 21.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>) pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120)
- 21.2. Ve smyslu Článku 3, ČL. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje opatřením pro řízení provozu tarifů či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, ČL. 3 a), b), c), tohoto nařízení.
- 21.3. Ve smyslu Článku 3, ČL. 5 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel vyjma poskytovaných přístupů k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s ČL. 3 ČL. 5 druhý pododstavec, navyšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IP TV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.
- 21.4. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odevzu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí Uživatelé a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelé a nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb ve vztahu k zranitelnosti a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle 20.10 VoP
- 21.5. Ve smyslu Článku 4, ČL. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odeslaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametrům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby poskytovatel neprovádí.
- 21.6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz / omezit nebo úplně zamezit přístup uživatele do sítě poskytovatele; iii./ ukončit smlouvu s Uživatelem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech Uživatele
- 21.7. Nedílnou součástí smlouvy i těchto VoP je dokument Definice rychlosti služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlosti služeb), který specifikuje profily rychlosti připojek.
- 21.8. Ve smyslu Článku 4, ČL. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel, může pro kontrolu parametrů služby, využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje ve záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamace doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele má poskytovatel pro tyto účely zřízenou HotLine linku, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchylka řešena. Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelný charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.
- 21.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti, K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- 21.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:
- 21.10.1. nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb a to ani po poskytnutí náhradní lhůty
- 21.10.2. jsou služby zneužívány osobou odběratele či třetí stranou
- 21.10.3. nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany odběratele
- 21.10.4. jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
- 21.10.5. je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě
- 21.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny
- 21.12. Na základě č. 127/2005 Sb, § 63 ČL. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným Uživatelem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu
- 21.13. Poskytovatel je oprávněn užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojkách. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou
- zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu šesti (6) měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu
- 21.14. Veřejná IP, pak-li je ze poskytovatelem užívateli ke službě přidělena, je IP adresa z rozsahu poskytovatele, kterou užívatel v rámci své struktury sítě pronajímá jako adresní prostor. Pokud je na smlouvě či předávacím protokolu či technické specifikaci uvedena konkrétní IP adresa, pak se má výslovně za to, že takový údaj je informativní a v rámci konfigurace sítě jej může poskytovatel změnit dle Čl. 6.7.
- 22. Ustanovení společná a závěrečná**
- 22.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 22.2. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 22.3. V případě, že jakékoli ustanovení Smlouvy bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevyužitelným, nebude tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních ustanovení Smlouvy
- 22.4. Jednostranné změny Všeobecných podmínek vždy ruší, a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) Všeobecných podmínek, neplatí-li čl. 9.7. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu. Toto však výhradně v souladu s ZeK a Čl. 6.13 těchto VoP.
- 22.5. Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných/upravených obchodních podmínek Uživatelem (ust. § 1751 odst. 2 OZ) je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.
- 22.6. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 22.7. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 22.8. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 23. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu (implementace § 34a Zákona č. 374/2021 Sb)**
- 23.1. Ke každé službě přístupu k internetu, má uživatel přidělen osobní kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen OKU). Kód OKU je uveden vždy u služby přístupu k internetu, na uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací v sekci sjednané služby od 30.6.2022.
- 23.2. V případě, že má uživatel uzavřenu smlouvu s poskytovatelem ve znění před účinností těchto obchodních podmínek, nalezne OKU kód své služby přístupu k internetu v zákaznické sekci poskytovatele po svém přihlášení a ověření, nebo mu poskytovatel poskytne kód OKU na vyžádání poskytno po provedení nezbytné identifikace.
- 23.3. Pro změnu poskytovatele dle § 34a odst 4, nebo 6, je kromě kódu OKU sdělit uživatel při své žádosti plnou identifikaci k provedení změny v rozsahu § 34a odst 5.
- 23.4. Přejímající poskytovatel při změně poskytovatele dle § 34a, sdělí opouštěnému poskytovateli kromě kódu OKU i plnou identifikaci uživatele v rozsahu § 34a ČL. 5. A uvede identifikaci své osoby zadáním svého IČ, čísla registrace vydané Českým telekomunikačním úřadem a osoby a kontaktních údajů osoby zajišťující za přejímajícího poskytovatele převod.
- 23.5. Pro realizaci ČL. 23.4, je připravena adresa URL www.svobcomnet.cz/zmenapokytovatele, na které uvede přejímající poskytovatel kód OKU, spolu s identifikací uživatele v rozsahu dle § 34a ČL. 5. A identifikaci své osoby zadáním svého IČ, čísla registrace vydané Českým telekomunikačním úřadem a osoby a kontaktních údajů osoby zajišťující za přejímajícího poskytovatele převod,
- 23.6. Po ověření údajů dle ČL. 23.4 či 23.5 budou zadavateli těchto údajů zobrazeny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele, kde přejímající poskytovatel potvrdí termín převodu služby přístupu k internetu.
- 23.7. Přejímající poskytovatel je povinen oznámit opouštěnému poskytovateli **úspěšné provedení převodu služby** doručením do datové schránky opouštěného poskytovatele, aby tento mohl ukončit účtování služeb, případně mohl provést kroky vedoucí k odstranění technologie ve svém vlastnictví.
- 23.8. V případě porušení či 23.7 se má za to, že k úspěšnému převodu nedošlo a zamýšlený opouštěný poskytovatel má poskytovat své služby v nezměněném rozsahu. Případně vzniklé škody porušením 23.7 jdou k tíži přejímajícího poskytovatele..
- 24. Ostatní ustanovení**
- 24.1. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 31.12.2024, a účinnosti dne 31. 1.2025
- 24.2. Zásady zpracování osobních údajů jsou účinné a platné od 1.7.2020