

# Všeobecné podmínky společnosti WMS s.r.o.

## Článek 1 Definice

- 1.1 Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli, cena může být určena i formou předplatného nebo kreditu;
- 1.1.2 **Ceník** – ceníku Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici v místě provozovny/en Poskytovatele a je zveřejněn na Webu;
- 1.1.3 **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad;
- 1.1.4 **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo v jiné souvislosti;
- 1.1.5 **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.6 **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.7 **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 211, vydané ČTÚ;
- 1.1.8 **Poskytovatel** – WMS s.r.o., se sídlem Moskevská 14, PSČ 43401, Most, IČO 48289957, spisová značka C 4932 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem;
- 1.1.9 **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet (síť Internet zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména řídicí servery, DNS servery, servery s obsahem a další servery, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet, připojení uživatelé včetně technických prostředků použitých k jejich připojení; síť Internet v současné době pracuje na protokolech IP (Internet Protocol)).
- 1.1.10 **Přípojný bod** – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Přípojné místo;
- 1.1.11 **Přípojné místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli v případě připojení uživatele pomocí bezdrátové technologie ve volném pásmu, zejména prostřednictvím Wi-Fi, se za Přípojné místo považuje vysílač, na který je nasměrován Přípojný bod;
- 1.1.12 **Reklamační řád** – dokument Poskytovatele, upravující práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele ve vztahu k Uživatelem uplatněné reklamaci, postupy jejího vyřizování apod. (nebyl-li dosud Reklamační řád vydán, řídí se ustanovení o Reklamačním řádu čl. 21.6 VOP);
- 1.1.13 **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu a Telefon a dále také služba Vysílání s tím, že za poskytovanou službu se považuje i Suspendovaná služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;
- 1.1.14 **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.15 **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nebo služeb Telefon, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřena mezi Uživatelem a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn uveřejní Poskytovatel ve své provozovně a na Webu;
- 1.1.16 **Suspendace** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP, za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);
- 1.1.17 **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživatelům;
- 1.1.18 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
- 1.1.19 **Telefon** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol) (pokud je podmínkách, Smlouvě, propagačních materiálech použit pojem CallTone, je tímto pojmem myšlen Telefon);
- 1.1.20 **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti WMS s.r.o. (Poskytovatele);
- 1.1.21 **Vysílání** – kabelová televize nebo jiná forma služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV), jejíž specifikace a programová nabídka je předmětem Smlouvy nebo je specifikována objednávkou Uživatele, která musí být potvrzena Poskytovatelem za podmínek stanovených Smlouvou nebo těmito VOP (pokud je podmínkách, Smlouvě, propagačních materiálech použit pojem WMSTV nebo Televize, je tímto pojmem myšleno Vysílání);
- 1.1.22 **Web** – internetová adresa Poskytovatele <http://www.wms.cz/>;
- 1.1.23 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění.
- 1.1.24 „Minimální rychlost“ stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevovat zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě.

Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální:

Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Výjimka z garance minimální rychlosti:

Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.

- 1.1.25 „Běžná rychlost“ rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 85% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.
- 1.1.26 „Inzerovaná rychlost“ je hodnota, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální. „Maximální rychlost“ je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

## Článek 2 Předmět VOP

- 2.1 Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživateli Služby a Uživateli se tyto zavazuje platit sjednanou Cenu.
- 2.2 Uživateli bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetími stranami.

## Článek 3 Služby

- 3.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá), pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
- 3.1.1 Připojení k Internetu,
- 3.1.2 Telefon,
- 3.1.3 Vysílání,
- příčemž poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 3.2 Jednotlivé služby se považují každá za samostatnou Službu.

## Článek 4 Služba Připojení k Internetu

- 4.1 Službou připojení k Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživateli.
- 4.2 Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživateli přístup na Internet.
- 4.3 Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v Přípojném místě.
- 4.4 Dopady jiných poskytovaných služeb na službu internet: Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba přístupu k síti Internet.

Služba telefon: Tato služba nemá podstatný vliv na službu poskytování Internetu.

Služba WMSTV: Služba WMSTV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 6 Mb/s pouze u tarifů bezdrátového přístupu k síti internet. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba WMSTV současně provozována. Na optické síti FTTH a FTTB nemá služba WMSTV na rychlost žádný vliv.

- 4.5 Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje čl. 9.16 VOP.
- 4.6 Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry – viz článek 27.10 na konci VOP. Poskytovatel upozorňuje uživatele, že s tarifem poskytovaným na bezdrátové síti WIFI mini 2.4Ghz může dojít k nemožnosti přehrávat video obsah ve vysokém rozlišení u streamovacích služeb (Youtube apod).

## Článek 5 Služba Telefon

- 5.1 Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
- 5.2 Informace o Službě Telefon jsou uvedeny zejména ve Smlouvě a na Webu.
- 5.3 Služba Telefon je poskytována v následujícím rozsahu (zahrnuje):
- 5.4 hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet;
- 5.5 doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.

## Článek 6 Služba Vysílání

- 6.1 Informace o Vysílání a případné dokumenty či aplikace ke stažení jsou dostupné na Webu.
- 6.2 Vysílání je poskytováno za sjednanou Cenu.
- 6.3 Programová nabídka Vysílání zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, na provozovně Poskytovatele, lze ji zjistit i telefonickým dotazem u Poskytovatele. Uživateli bude dostupná pouze programová nabídka sjednaná ve Smlouvě, nedojde-li k její změně. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 6.4 Ke službám Vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k Vysílání

je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.

- 6.5 Jako doplňková služba k Vysílání může být nabízena služba personální TV Archiv. Provozní podmínky poskytování služby personální TV Archiv:
- 6.6 Služba TV Archiv je přístupná pouze Uživatelům, kteří mají uzavřenou Smlouvu zahrnující Vysílání, a je zpoplatněna, stanoví-li tak Ceník;
- 6.7 Služba TV Archiv spočívá v tom, že Poskytovatel poskytne Uživateli datové úložiště, které je možné užít pro zaznamenání pořadu ze strany Uživatele s tím, že pouze z iniciativy a ze strany Uživatele lze tohoto datového úložiště užít. Při jeho užití nesmí Uživatel porušit jakékoli platné a účinné právní předpisy, zejména autorský zákon. Poskytovatel za obsah uložený na tomto datovém úložišti nenese žádnou odpovědnost;
- 6.8 Služba TV Archiv spočívá v tom, že si Uživatel může v rámci programové nabídky Vysílání zvolit pořad, nebo časový rozsah nahrávání (dále jen „Nahrávka“), který bude nahrán v kvalitě, kterou umožňuje daný pořad a uživatelské rozhraní Služby Vysílání. Bude-li Nahrávka zvolena (určena) s využitím EPG kódu, pak platí, že EPG kód určuje pouze čas pro nahrání a nezohledňuje skutečný začátek a konec pořadu, použití tohoto způsobu určení časového rozsahu pro nahrání pořadu je pouze na vlastní riziko Uživatele a Poskytovatel nenese odpovědnost za to, zda pořad se zvoleným EPG kódem bude nahrán celý. Nahrávku se Poskytovatel zavazuje uchovat po dobu nejméně 5 kalendářních dní a zpravidla nejvýše jednoho kalendářního týdne ode dne započetí nahrávání, není-li v rámci uživatelského rozhraní Služby Vysílání stanovena doba jiná. Umožní-li Poskytovatel různou délku nahrávání a/nebo prodloužení doby uložení, pak budou pravidla pro takový postup uvedena v uživatelském rozhraní Služby Vysílání. Po uplynutí doby stanovené pro uchování Nahrávky je Poskytovatel oprávněn Nahrávku vymazat, a to i postupně, částečně od její nejstarší části (tedy Poskytovatel je oprávněn smazat např. i jen část Nahrávky);
- 6.8.1 aktuální seznam televizních kanálů, na něž se vztahuje služba personálního TV Archiv, je uveden na Webu s tím, že záznam personálního TV Archivu nemusí být dostupný pro některé vybrané pořady zejména v závislosti na právech třetích stran;
- 6.8.2 přístup ke konkrétní nahrávce je realizován prostřednictvím set-top boxu Uživatele (resp. z uživatelského rozhraní Služby Vysílání); doplňková služba TV Archiv je dostupná pouze prostřednictvím některých typů set-top boxů, jejich seznam je uveden na Webu;
- 6.8.3 Služba TV Archiv není službou vysílání na vyžádání (Video-on-Demand), jedná se pouze o datové úložiště, které je možno využít výhradně ze strany Uživatele.
- 6.9 Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebného k příjmu Vysílání) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 6.10 Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání Vysílání i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto Vysílání.
- 6.11 V případě využívání Vysílání a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Vysílání je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Vysílání, jakož i

doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů Vysílání. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit a také využít Suspendaci.

- 6.12 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou Uživateli poskytovány.
- 6.13 V případě Vysílání a doplňkových služeb k Vysílání Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

## Článek 7 Tarif a změna tarifu

- 7.1 Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Připojném místě Uživatele dostupná.
- 7.2 Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- 7.3 Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.
- 7.4 V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Poskytovatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku (je-li stanoven) s tím, že pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Uživatel si takto změní typ poskytovaných Služeb na Služby (zvolí Tarif) s nižší Cenou, než mají jeho současné Služby (současný tarif), je Uživatel v takovémto případě povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu Ceny obou tarifů zbývajících do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy. V pochybnostech se má za to, že je Uživatel povinen uhradit minimálně Poplatek za ukončení a změněný tarif se v takovém případě považuje za novou Smlouvu sjednanou na dobu trvání, na jakou byl sjednán předchozí Tarif.

## Článek 8 Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1 Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Uživatel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VOP nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Umožní-li Poskytovatel elektronické uzavření dodatků ke Smlouvě, pak pouze po přihlášení do zabezpečené zákaznické části Webu, a to pomocí údajů zasláných Poskytovatelem Uživateli po

uzavření první Smlouvy. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo zaznamenávaným telefonickým hovorem, ve kterém Uživatel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru. Tímto je ověřena totožnost Uživatele. Vyslovení souhlasu Uživatele se záznamem telefonického hovoru Uživatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Poskytovatel výslovně souhlasí.

- 8.2 Smlouva/dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby. U Smlouvy/dodatku uzavírané/ho prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.
- 8.3 Přestože Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, případně v jiné formě v souladu s těmito VOP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru (zejména v případě změny programové nabídky Vysílání, navýšení rychlosti Připojení k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím zabezpečené zákaznické části Webu, pokud to Poskytovatel umožňuje. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat sdělení jeho identifikačních údajů, případně hesla pro komunikaci, bylo-li poskytnuto; Smlouva (či jakákoli změna, dodatek, apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).
- 8.4 Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Uživatele.

## Článek 9 Ukončení Smlouvy

- 9.1 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
- 9.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 9.3 Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou. Smlouva ohledně Služby Telefon je vždy uzavřena na dobu neurčitou, není-li výslovně dohodnuto jinak, s tím, že není-li ve Smlouvě minimální doba plnění uvedena, pak platí, že činí 3 měsíce.
- 9.4 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem

o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije čl. 9.2 VOP obdobně.

- 9.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodlužuje za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně.
- 9.6 Bude-li ujednání o automatickém prodloužení podle předchozích článků z jakéhokoliv důvodu shledáno neplatným, pak platí, není-li sjednáno jinak, že Smlouva byla uzavřena podle čl. 9.3, přičemž sjednanou dobou určitou se rozumí sjednaná minimální doba plnění.
- 9.7 Byla-li mezi Poskytovatelem a Uživatelem, který je spotřebitelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy Uživatele informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Uživatele, spotřebitele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Uživatel-spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Uživatel-spotřebitel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užije se ust. čl. 9.4 přiměřeně.
- 9.8 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle čl. 9.2 pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasně ukončení“).
- 9.9 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn za podmínek čl. 9.10 VOP písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně náležitostí Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK.
- 9.10 Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu podle čl. 9.9 VOP ke dni účinnosti nabytí změny smluvních podmínek písemnou výpovědí doručenu Poskytovateli právě nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvní podmínky, která byla Uživateli oznámena v souladu s čl. 26.3 VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny.
- 9.11 Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem

- definovaného v čl. 9.16 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 9.16 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování této jedné Služby.
- 9.12 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace, a to i bez předchozího upozornění):
- 9.12.1 Uživatel nezaplatí dvě po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
- 9.12.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
- 9.12.3 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
- 9.12.4 Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa.
- 9.13 Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:
- 9.13.1 na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,
- 9.13.2 Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VOP,
- 9.13.3 Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskytovatel zaslal Uživateli, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 12.11 VOP,
- 9.13.4 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 4 kalendářní dny,
- přičemž o takovéto Suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS nebo v případě, že Uživatel odebírá Službu Internet, může být informován pravidelným i nepravidelným zobrazováním webové stránky zobrazující informaci o Suspendaci místo zobrazení (zpřístupnění) obsahu sítě Internet, tedy zpravidla několikrát za hodinu zobrazovat Uživateli v jeho prohlížeči upozornění, jehož obsahem budou mj. údaje potřebné pro provedení platby; v průběhu zobrazení upozornění, zpravidla cca 1 minuta, je možnost Uživatele užívat připojení k Internetu omezena (toto sdělení nevylučuje uplatnění dalších technických prostředků k omezení služeb v případě prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku delšího než 10 kalendářní dny). Informaci o Suspendaci lze Uživateli sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Poskytovatele spojené s reaktivací. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.
- 9.14 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:
- 9.14.1 naplnění podmínek čl. 9.13.3 VOP;
- 9.14.2 porušení čl. 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.13, 12.14, 12.16, 6.11 VOP;
- 9.14.3 nezajištění souhlasu majitele(ů) nemovitosti(i) nebo nezpřístupnění nemovitosti(i) pro zřízení Připojného místa nebo Připojného bodu dle čl. 12.15 VOP;
- 9.14.4 věci předané Poskytovatelem Uživateli dle VOP Článek 14 nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP;
- 9.14.5 opakované (více než 3krát) porušení čl. 12.17 VOP.
- 9.15 Za závažné porušení smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VOP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 9.16 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
- 9.16.1 nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 2 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 20.1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,
- 9.16.2 nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 2 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 20.1 VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP, s tím, že Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VOP, s výjimkami stanovenými těmito VOP.
- 9.17 S účinností ke dni ukončení Smlouvy, resp. jednotlivé Služby s přiděleným telefonním číslem 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 přejímajícího operátora (poskytovatele služeb) veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového operátora. Je-li takovéto oznámení doručeno Poskytovateli před účinností ukončení Smlouvy, resp. takovéto Služby, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou platbu za období odpovídající výpovědi době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné ukončení.

## Článek 10 Cena za Služby

- 10.1 Cenou ze Služby se rozumí zejména:
- 10.1.1 cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatek neuplatní;
- 10.1.2 pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
- 10.1.3 ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.
- 10.2 Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud dále VOP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další

- platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
- 10.3 V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku. Zejména se může jednat o Ceny standardní a věrnostní.
- 10.4 Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.
- 10.5 Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační poplatek a jiné poplatky související se zřízením Služby (dále jen „Aktivační poplatek“) jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, nebo v hotovosti při zřízení Služby. V případě prodlení s uhrazením aktivačního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení aktivačního poplatku, smluvní pokuty a na náhradu škody v plné výši. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.
- 10.6 O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle čl. 13.17 VOP.
- škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 11.6 Není-li v těchto VOP stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury je 14 dní ode dne jejího doručení Uživateli. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 11.7 Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel může Poskytovatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku. Uživatel si může fakturu – daňový doklad prohlédnout v klientské zóně na Webu. Na faktuře – daňovém dokladu bude vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. V případě, že si Poskytovatel s Uživatелеm dohodnou nebo si Uživatel vyžádá zaslání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Poskytovatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zaslání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem; to neplatí pro první fakturu za první zřízenou Službu, tato faktura je zaslána zdarma.
- 11.8 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou (resp. před uplynutím minimální doby trvání), a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v čl. 9.13 VOP.
- 11.9 Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 12.15 VOP .
- 11.10 Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 11.11 V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu.
- 11.12 Uživatel má právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- 11.13 Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).
- 11.14 Poskytovatel provede vyúčtování případných přeplateků Uživatele vždy jednou ročně, přičemž přeplatek bude Uživateli vrácen na jeho bankovní účet. Za vyúčtování a vrácení přeplatku je Poskytovatel oprávněn účtovat administrativní poplatek, jehož výše je stanovena v Ceníku. Administrativní poplatek představuje náklady Poskytovatele spojené s identifikací, administrací a vrácením přeplatku. Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat pohledávku za Uživatелеm z titulu úhrady tohoto administrativního poplatku proti povinnosti vrátit Uživateli vyúčtovaný přeplatek.

## Článek 11 Platební podmínky

### A) Obecně

- 11.1 Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
- 11.2 Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby.
- 11.3 Cenu za Služby Uživatel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, (fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VOP rozumí také vyúčtování za Služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK) (není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen), případně v hotovosti v sídle Poskytovatele.
- 11.4 Cena za služby je splatná vždy do patnáctého dne:
- 11.4.1 v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
- 11.4.2 jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 11.5 V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu

## B) Telefon

- 11.15 V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky) dle č. 11.4 VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 11.16 Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě faktury – daňového dokladu k 15. dni (není-li ve faktuře - daňovém dokladu stanovena lhůta delší) v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě faktury – daňového dokladu); Uživatel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelé podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.
- 11.17 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Uživatelé. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel 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.

## C) Přípojný bod

- 11.18 Cena za zřízení Přípojného bodu je splatná v hotovosti technikovi Poskytovatele v den provedení montáže. Bude-li Poskytovatel pro tyto případy vystavovat fakturu, pak ji vystaví tak, aby ji Uživatel měl v den splatnosti již k dispozici.

## Článek 12 Práva a povinnosti Uživatele

- 12.1 Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
- 12.2 Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
- 12.3 Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP a v Reklamačním řádu.
- 12.4 Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 12.5 Uživatel nesmí 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 Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušujícím práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
- 12.6 Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
- 12.7 Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.

- 12.8 Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, přístupové údaje do klientské zóny na Webu a podobné údaje. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 12.9 Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Uživatel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
- 12.10 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, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 12.11 V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40 denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenu. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňové dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 12.12 Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 12.13 Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména autorský zákon. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 12.14 Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Uživatel se nesmí používat Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 12.15 Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele(ů) nemovitosti(i), kde má být Služba poskytována (zřízeno



Přípojně místo nebo Přípojný bod), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie, a to v nebo na nemovitosti, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojně místa nebo Přípojně bodu souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojně místa nebo Přípojně bodu v nebo na objektu/nemovitosti. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Přípojně místo nebo Přípojný bod, v čase a datu dohodnutém s Poskytovatelem Poskytovateli zpřístupnit. V případě, že je na Přípojně místo nebo přípojný bod umístěno se souhlasem Uživatele zařízení Poskytovatele, přes které jsou nebo mohou být připojeni další Uživatelé, zavazuje se Uživatel zajistit pro toto zařízení nepřetržitý přívod elektrické energie (Uživatel však nenese odpovědnost za výpadky el. energie na straně jejího poskytovatele), toto zařízení nevypínat a nepřepojovat ani žádným způsobem do tohoto zařízení nezasahovat a vynaložit maximální úsilí k tomu, aby takto nemohla činit ani žádná třetí osoba, a dále pokud dojde k nefunkčnosti nebo výpadku takového zařízení, je o této skutečnosti Uživatel nebo jím pověřená osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele (dále je povinen zajistit přístup k tomuto zařízení Poskytovateli i v době, kdy se dlouhodobě nebude zdržovat v místě, kde je zařízení umístěno – dovolená, nemoc, apod.); pokud Uživatel poruší jakoukoli z výše uvedených povinností, ztrácí nárok na veškeré výhody a slevy, kterému mu byly ze strany Poskytovatele v souvislosti s umístěním takového zařízení poskytnuty, a Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Uživateli cenu do standardní Ceny Tarifu. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

12.16 V případě využívání geografických čísel je Uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno.

12.17 Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Přípojně místa nebo Přípojně bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

### Článek 13 Práva a povinnosti Poskytovatele

13.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP.

13.2 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

13.3 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 smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

13.4 Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy, jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Poskytovatele požadována.

13.5 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 20.5 VOP přiměřeně.

13.6 Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.

13.7 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 Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.

13.8 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směřování sítě.

13.9 Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.

13.10 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.

13.11 Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.

13.12 Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.

13.13 Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.

13.14 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 12.5, 12.6, 12.8, 12.13, 12.14, 12.16, 6.11 VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

13.15 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30,- Kč za první den a 30,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje Služby v rozporu s čl. 12.7 VOP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení čl. 12.7 VOP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. 12.7 VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

13.16 V případě prodloužení Uživatele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VOP je Poskytovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši stanovený v Ceníku.

13.17 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, Provozní podmínky služeb elektronických komunikací a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 26.3 VOP.

13.18 Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Uživatele (vč. zavirování, spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. 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 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.

- 13.19 Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby Připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je 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. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 13.20 Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.
- 13.21 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služby je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem je vždy uveden na Webu.

## Článek 14 Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem

- 14.1 Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté 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 potřebnou součinností. Přípojně místo, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přílehlá zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojněho místa nebo Přípojněho bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

- 14.2 Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 14.3 Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 14.5 VOP. 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, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
- 14.4 Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. vypůjčky) trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. vypůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Uživatele.
- 14.5 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli, není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Uživatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za GPON modem a 1 900,- Kč za Set-top box, v ostatních případech 0,5% denně z ceny Dočasně poskytnuté věci udané při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli. Není-li tato cena udána, potom z pořizovací ceny takovéto Dočasně poskytnuté věci, vždy však nejméně 40 Kč za každý den prodlení s vrácením nebo výše uvedenou úhradou. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Uživatele převzít. Uživatel může rovněž požádat, aby Poskytovatel provedl demontáž a následný odvoz Dočasně poskytnutých věcí sám. K tomu mu je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku stejně jako v případě servisního zásahu. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 14.6 Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Uživateli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatněm zatřeno jako titul prodeje s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Uživatel kupujícím a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Uživatele zaplatit za ni sjednanou cenu a náklady na doručení, není-li movitá věc vyzvednuta v provozovně Poskytovatele a zároveň Poskytovatel požaduje tyto náklady uhradit. Čl. 9.7 VOP není dotčen.
- 14.7 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 a je-li movitá věc doručována Uživateli,

- potom okamžikem jejího převzetí. 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 a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.
- 14.8 Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
- 14.9 O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 14.10 V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo VOP uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí. Pokud je před touto částkou uveden znak „-“, jedná se o pomlčku, nikoli o mínus, tj. znak značící zápornou hodnotu.

## Článek 15 Ochrana údajů a informace o Uživateli

- 15.1 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.
- 15.2 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 15.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 15.4 Poskytovatele bude zpracovávat získané osobní údaje ze smlouvy dle pravidel GPDR. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Období, pro které Uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany Uživatele na adrese sídla Poskytovatele. Svým podpisem Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Uživatele změny nebo jsou nepřesné, je Uživatel povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat. Sankce za porušení této povinnosti stanoví čl. 12.10 VOP.

## Článek 16 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla a lokalizace

- 16.1 Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 16.2 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 a účinnými právními předpisy.
- 16.3 Při využití Služby Telefon je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušeného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 16.4 Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, je nezbytné, aby Uživatel:
- 16.4.1 doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a přenos čísla k Poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě dohodne s Uživatelem termín zahájení poskytování Služeb na přenášeném telefonním čísle;
- 16.4.2 nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle předchozího odstavce učinil u dosavadního operátora úkon směřující k ukončení poskytování služeb elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Uživatel je současně povinen sdělit Poskytovateli informace obdržené od dosavadního operátora nezbytné k přenesení telefonního čísla, zpravidla unikátní kód.
- 16.5 Lhůta pro přenesení telefonního čísla podle čl. 16.4 VOP, včetně aktivace tohoto čísla v síti Poskytovatele, činí 4 (čtyři) pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém Uživatel učiní všechny úkony popsané v čl. 16.4 VOP. Přerušení poskytování služby elektronických komunikací v den aktivace nesmí být delší než 6 (šest) hodin. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.
- 16.6 Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, je nezbytné Poskytovateli nejdříve zaslat formulář "Výpověď s přenesením" a tuto řádně doručit Poskytovateli. Poskytovatel poskytne Uživateli informace nezbytné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno a částka za přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použije se čl. 9.17 VOP.
- 16.7 Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
- 16.7.1 to není možné z technických důvodů;
- 16.7.2 nedošlo k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle dle čl. 16.4.2 VOP;

- 16.7.3 žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
- 16.7.4 tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
- 16.8 Poskytovatel nemůže zaručit nepřerušené poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, jestliže Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle.
- 16.9 Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ.

### **Článek 17 Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady**

- 17.1 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato služba je zpoplatněna dle platného a účinného Ceníku.
- 17.2 Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

### **Článek 18 Seznam Uživatelů veřejné dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

- 18.1 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů Telefonu, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 18.2 Údaje zpracované podle článku 18.1 VOP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů.
- 18.3 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 přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provobami), které si Uživatel přeje uvést.
- 18.4 Text označení účastnické stanice navrhne 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.
- 18.5 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 18.6 Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle článku 18.1 VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.

- 18.7 Za provedené služby dle článku 18.1 a 18.2 VOP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

### **Článek 19 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 19.1 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a ZEK.
- 19.2 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 19.3 Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která jim vznikne Uživatelům v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 19.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby ani za programový obsah Vysílání.
- 19.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
- 19.6 V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká. V případě porušení garantované dostupnosti Služeb, které je závažným porušením Smlouvy je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu dnů výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem na určeným Uživatelem
- 19.7 Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního vysílání bez ohledu na to, jakou technologií je šířeno.

### **Článek 20 Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

- 20.1 Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Není-li uvedeno jinak, může Uživatel hlásit poruchy na telefonním čísle 476107315, a to i mimo běžnou pracovní dobu Poskytovatele, kdy je toto číslo monitorováno.
- 20.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele (zejména u Telefonu nebo Vysílání), předá Poskytovatel provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.
- 20.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je

Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.

- 20.4 V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- 20.5 V případě, že Služba není poskytována na déle než 8 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 3 hodin, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatелеm, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem na určeném Uživatелеm. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.7 VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na Suspendaci či přerušeni.
- 20.6 Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu (SLA), pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s čl. 9.16 VOP.

## Článek 21 Reklamační a kompenzace

- 21.1 Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
- 21.2 Podání reklamační na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamační vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamační poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví Článek 20 VOP, jinak právo zanikne. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinností uhradit vyúčtovanou cenu.
- 21.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. V případě, že je třeba projednat reklamační se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyzooměn o vyřízení reklamační do 2 měsíců od dne jejího doručení
- 21.4 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námitky proti vyřízení reklamační u ČTÚ.
- 21.5 Podrobnosti týkající se uplatnění reklamační a reklamačního procesu upravuje Reklamační řád.
- 21.6 Nebyl-li Reklamační řád dosud vydán, řídí se reklamační pouze ujednáními obsaženými v těchto VOP, případně ve Smlouvě, a odkaz na Reklamační řád se považuje za odkaz na podmínky VOP, resp. relevantní ustanovení ve Smlouvě. Okamžikem vydání Reklamačního řádu, resp. okamžikem nabytí jeho účinnosti, se reklamační řídí Reklamačním řádem, který má přednost před úpravou obsaženou v těchto VOP.

## Článek 22 Spotřebitelská ujednání

- 22.1 Spotřebitelem je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 22.2 Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez

současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.

- 22.3 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení do Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.
- 22.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

## Článek 23 Další ujednání

- 23.1 Uživatel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- 23.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej definuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
- 23.3 Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
- 23.4 U pravidelně poskytovaných Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele zálohu ve výši 100 procent (100%) Ceny (jeden paušál za sjednané období). Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatелеm. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm.
- 23.5 Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.
- 23.6 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy.

## Článek 24 Přechodná a kolizní ustanovení

- 24.1 Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou VOP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek Uživatele, použije se na úpravu vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatелеm dosavadní znění VOP, a to v části, kde by takto postavení Uživatele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu od Smlouvy odstoupit, neboť ke zhoršení stavu pro Uživatele nedochází.

- 24.2 Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu NOZ.

### **Článek 25 Řešení sporů a rozhodné právo**

- 25.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 25.2 Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 25.3 Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

### **Článek 26 Změny VOP a Ceníku**

- 26.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, za účelem inovací a rozvoje.
- 26.2 Poskytovatel je oprávněn měnit VOP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 26.3 O změně VOP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle čl. 9.9 a násl. VOP má se za to, že s takovou změnou či doplněním VOP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 30 dno od uveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává třicátý den od zveřejnění.
- 26.4 Lhůta dle čl. 26.3 VOP mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

### **Článek 27 Závěrečná ustanovení**

- 27.1 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 27.2 Do platných VOP 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 Webu.
- 27.3 Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nezvzdvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 27.4 Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za
- 27.5 doručenu i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
- 27.6 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do

jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či jiné smluvní pokuty.

- 27.7 Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.
- 27.8 Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody včetně těchto VOP i jen s nepodstatnými změnami je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení § 1740 odst. 3 NOZ se nepoužije.
- 27.9 Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, je tedy výslovně možné uzavřít dodatek(ky) ke Smlouvě v jiné formě, než v jaké byla uzavřena Smlouva samotná. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 27.10 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.6.2019.

označení služby	Rychlost připojení k Internetu – nahrávání / stahování za sekundu		
	Maximální/inzerovaná	Běžně dostupná(80-100%)	Minimální(15%)
FIBER-B Mini	500 Mbit / 500 Mbit	400-500 Mbit / 400-500 Mbit	250 Mbit / 250 Mbit
FIBER-B Klasik	750 Mbit / 750 Mbit	600-750 Mbit / 600-500 Mbit	350 Mbit / 350 Mbit
FIBER-B Profi	1000 Mbit / 1000 Mbit	800-1000 Mbit / 240-750 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
FIBER-B Senior	30 Mbit / 10 Mbit	8-30 Mbit / 8-10 Mbit	15 Mbit / 5 Mbit
FIBER-G mini	500 Mbit / 500 Mbit	400-500 Mbit / 400-500 Mbit	250 Mbit / 250 Mbit
FIBER-G klasik	750 Mbit / 750 Mbit	600-750 Mbit / 600-500 Mbit	350 Mbit / 350 Mbit
FIBER-G profi	1000 Mbit / 1000 Mbit	800-1000 Mbit / 240-750 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
FIBER-G senior	30 Mbit / 10 Mbit	8-30 Mbit / 8-10 Mbit	15 Mbit / 5 Mbit
CITY Mini	100 Mbit / 100 Mbit	80-100 Mbit / 80-100 Mbit	50 Mbit / 50 Mbit
CITY Mini exclusive	300 Mbit / 300 Mbit	240-300 Mbit / 240-300 Mbit	150 Mbit / 150 Mbit
CITY Klasik	500 Mbit / 500 Mbit	400-500 Mbit / 160-200 Mbit	250 Mbit / 250 Mbit
CITY Profi	1000 Mbit / 1000 Mbit	800-1000 Mbit / 240-300 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
CITY Senior	10 Mbit / 10 Mbit	8-10 Mbit / 8-10 Mbit	5 Mbit / 5 Mbit
GPON mini	100 Mbit / 100 Mbit	80-100 Mbit / 80-100 Mbit	50 Mbit / 50 Mbit
GPON mini exclusive	300 Mbit / 300 Mbit	240-300 Mbit / 240-300 Mbit	150 Mbit / 150 Mbit
GPON klasik	500 Mbit / 500 Mbit	400-500 Mbit / 160-200 Mbit	250 Mbit / 250 Mbit
GPON profi	1000 Mbit / 1000 Mbit	800-1000 Mbit / 240-300 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
GPON senior	10 Mbit / 10 Mbit	8-10 Mbit / 8-10 Mbit	5 Mbit / 5 Mbit
WIFI Mini 5 GHz n	30 Mbit / 25 Mbit	24-30 Mbit / 20-25 Mbit	4,5 Mbit / 3,75 Mbit
WIFI Klasik 5 GHz n	40 Mbit / 25 Mbit	32-40 Mbit / 20-25 Mbit	6 Mbit / 3,75 Mbit
WIFI Profi 5 GHz n	50 Mbit / 25 Mbit	40-50 Mbit / 20-25 Mbit	8 Mbit / 3,75 Mbit
WIFI Mini 5 GHz ac	40 Mbit / 30 Mbit	32-40 Mbit / 24-30 Mbit	6 Mbit / 5 Mbit
WIFI Klasik 5 GHz ac	60 Mbit / 30 Mbit	30 Mbit / 24-30 Mbit	9 Mbit / 5 Mbit
WIFI Profi 5 GHz ac	100 Mbit / 30 Mbit	50 Mbit / 24-30 Mbit	15 Mbit / 5 Mbit
WIFI Mini 5G	100 Mbit / 30 Mbit	32-80 Mbit / 24-30 Mbit	20 Mbit / 20 Mbit
WIFI Klasik 5G	200 Mbit / 40 Mbit	50-150 Mbit / 24-30 Mbit	25 Mbit / 20 Mbit
WIFI Profi 5G	300 Mbit / 50 Mbit	70-220 Mbit / 24-30 Mbit	35 Mbit / 25 Mbit

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, tj.:

- kbit nebo Mbit = kilobit nebo megabit. Rychlosti zde uvedené jsou měřeny na úrovni TCP/IP protokolu.

Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamací poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacie se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.