

## Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“)

### Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují a blíže rozvádějí podmínky, za nichž Ing. Jaroslav Kubec, IČ: 01617681, Havlíčkova 1204, 293 01 Mladá Boleslav, poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby Zákazníkům.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně případných dalších ujednání mezi stranami, jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
3. Smlouva a její dodatky mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VOP.

### Definice pojmů

#### Níže uvedenými pojmy se rozumí:

#### Poskytovatel

Ing. Jaroslav Kubec., IČ: 01617681, Havlíčkova 1204, 293 01 Mladá Boleslav

#### Reklamacce

Právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

#### Smlouva

Dokument upravující práva a povinnosti při zřízení a poskytování služeb elektronických komunikací, sjednané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Smlouvou se rozumí vlastní smlouva včetně všech jejích příloh.

#### Služba

Je veřejná služba elektronických komunikací zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v rozsahu jeho příslušných oprávnění, za podmínek stanovených zákonem o elektronických komunikacích na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

#### Zákazník

Fyzická nebo právnická osoba, které je na základě uzavřené Smlouvy poskytována Služba.

#### Zákon

Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

#### Zařízení Poskytovatele

Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Zákazníka instaloval a Zákazníkovi zapůjčil.

#### Zařízení Zákazníka

Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které dodal Zákazník.

#### Koncový bod

Rozhraní, po které nese odpovědnost Poskytovatel.

### **Omezení poskytování služby**

Zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s uzavřenou smlouvou; obnovení poskytování služby je možné po zaplacení pohledávek (dlužných částek).

### **Odpojení služby**

Úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby, ke kterému došlo:

- a) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci;
- b) z důvodu jednání (ve formě konání či opomenutí) Účastníka, které je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;

Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

### **Zrušení poskytování služby**

Zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

### **Testovací provoz**

Období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a zákazníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

### **INTERNET**

Veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací.

### **Rychlost internetu**

Rychlostí internetu se rozumí rychlost stahování (download) a vkládání (upload). Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě.

#### **Maximální rychlost**

Nejvyšší možná dosažitelná rychlost pro stahování a vkládání dat, která odpovídá inzerované rychlosti. Rychlost pro stahování a vkládání dat je stejná. Maximální rychlost u přípojek WiFi může být ovlivněna variací fyzikálních příčin, zejména meteorologickými jevy (hustý déšť, husté sněžení, silný vítr, blesky), narušení Fresnelovy zóny (vzrůst okolní vegetace v radiové trase, výstavba objektů), lokální rušení aktuálně využívaného kmitočtového pásma.

#### **Inzerovaná rychlost**

Rychlost je totožná s maximální rychlostí. Je používána v obchodní komunikaci a marketingu poskytovatele. Rychlost pro stahování a vkládání dat je stejná.

#### **Běžně dostupná rychlost**

Rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne. Rychlost pro stahování a vkládání dat je stejná. Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb (např. IPTV, YouTube, Netflix atd.), na vyžádání v domácí síti Zákazníka.

Bezdrátové připojení (domácí WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na rozhraní poskytovatel / uživatel, které není jinak zatěžováno. Rychlost Služby je garantována na rozhraní poskytovatel / uživatel.

#### **Minimální rychlost**

Hodnota, která odpovídá minimálně 30% maximální rychlosti stahování a vkládání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% maximální rychlosti se považuje za výpadek služby. Rychlost pro odesílání a vkládání dat je stejná.

### **Velká trvající odchylka**

Taková odchylka rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

### **Velká opakující se odchylka**

Taková odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Při výpadku služby nebo při nedodržení parametrů služby má Zákazník právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu, který je přílohou Smlouvy.

## **Podmínky uzavření smlouvy**

- 1.** Pro uzavření a plnění Smlouvy je nutné doložit Poskytovateli osobní a identifikační údaje Závazce o uzavření Smlouvy, a to v případě fyzické osoby, jméno, příjmení, bydliště, adresu místa instalace, datum narození, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace, v případě právnické osoby, obchodní název, identifikační číslo, sídlo, adresu místa instalace, jméno, příjmení a funkce (popř. právní titul) osoby oprávněné Smlouvu za Účastníka uzavřít, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace. Účastník je povinen v případě změny údajů v průběhu trvání Smlouvy o tomto neprodleně Poskytovatele písemně nebo na jeho e-mailovou adresu informovat, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 2.** Závazce je povinen pravdivě sdělit Poskytovateli všechny údaje požadované dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto na požádání doložit platným občanským průkazem, cestovním pasem nebo jiným úředním dokladem totožnosti.
- 3.** Poskytovatel je oprávněn si od Závazce vyžádat doložení užívacího titulu k nemovitosti, v níž se nachází Místo instalace, to platí i kdykoli během trvání Smlouvy.
- 4.** V Místě instalace je Účastník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb

## **Informace, evidence údajů, důvěrnost informací**

- 1.** V souladu s příslušnými právními předpisy Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává následující osobní údaje Závazce: jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum narození, telefonní číslo, e-mail a IP adresa. Tyto osobní údaje Závazce Poskytovatel zpracovává z důvodu nezbytnosti plnění smlouvy. Závazce jako subjektu osobních údajů jsou zachována veškerá práva, která mu ve smyslu příslušných právních předpisů náleží, zejména: právo na poskytnutí informace o zpracování osobních údajů, právo na opravu nepřesného osobního údaje, právo na výmaz osobního údaje, právo na omezení zpracování osobních údajů v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo na přenositelnost osobních údajů.
- 2.** Závazce dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování Služby elektronických komunikací. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy. Závazce potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Závazce je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).
- 3.** Dále Závazce uděluje Poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je Závazce oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je Poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech

je Poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že Zákazník souhlas odvolal).

4. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě Zákazník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla Poskytovatelem pro zaslání upomínek / výzev Zákazníkovi ke zjednání nápravy.

### Poskytované služby

1. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
2. Součástí Služby může být, pokud je tak ve Smlouvě dohodnuto, též poskytnutí Zařízení Poskytovatele.
3. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a těchto VOP.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.

### Práva a závazky Poskytovatele

#### Práva

Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy
- jednostranně měnit tyto VOP, ceník za službu (o takové změně bude Zákazník, kterého se tato změna týká, bez zbytečného odkladu informován písemně nebo elektronickou poštou)
- dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při změnách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch. Poskytovatel je o tomto povinen Zákazníka předem vyzoomět, pokud je to možné
- v případě, že zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky, omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu, i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit.
- nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Zákazníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto VOP
- odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za zákazníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení, včetně příslušenství.
- v zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS, apod.) v souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušení poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je Poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka minimálně způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování.

- přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozícímu přetížení sítě z důvodu nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod... Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

## **Závazky**

### **1. Poskytovatel je povinen:**

- za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou a těmito VOP
- bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Zákazníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Zákazníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací.
- umožnit Zákazníkovi seznámit se s platným zněním VOP a jinými dokumenty, které jsou pro strany ve smluvním vztahu závazné
- zajišťovat servis a případné opravy poruch Zařízení poskytovatele v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu.
- informovat Zákazníka o změně VOP nejméně jeden měsíc před účinností této změny
- informovat Zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy
- realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě
- udržovat své zařízení a síť elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie, či s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpory, sabotáže, teroristické útoky, stávky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita / dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejích nedílných součástí Zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu jakékoli škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka.

**2. Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a Zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek.**

**3. Poskytovatel odpovídá za činnost jeho zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod. V případě, že Poskytovatel bude objednan k opravě, úpravě či konzultaci zařízení, nacházející se za Koncovým bodem, je Zákazník povinen nést náklady s tím spojené.**

4. Poskytovatel neprovádí kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku použití sítě NaxoNet, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku služeb nebo z jiných příčin.

5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit Zákazníkovi přístup ke Službě bez nároku na náhradu nebo slevu z ceny v případech závažného porušení smlouvy ze strany Zákazníka, včetně prodlení Zákazníka s úhradou ceny.

6. Poskytovatel odpovídá za to, že dodávané Zařízení Poskytovatele má a po dobu poskytování Služby bude mít platné technické a bezpečnostní atesty.

7. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných Služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné síti elektronických komunikací, ani za jejich důsledky.

8. V případě prodlení s úhradou jakékoli platby Zákazníka Poskytovateli větším, než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy poskytování služeb elektronických komunikací, odstoupit a přístupová práva (např. IP adresy) přidělit jinému Zákazníkovi.

## Práva a závazky Zákazníka

### Práva

Zákazník je oprávněn:

- užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy
- požádat o změnu Smlouvy
- obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele

### Závazky

1. Zákazník je povinen

- řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy
- zajistit, že zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v České republice a je schopno přijímat Službu
- Zákazník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Zákazníka. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Zákazníka. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenesí poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.
- neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy
- neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu sítě elektronických komunikací
- neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby
- oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, a to do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny
- nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele

- poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele
- umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby
- starat se o Zařízení Poskytovatele, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Zařízení Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli
- zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Zařízení Poskytovatele, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení
- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele
- zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem
- neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení Poskytovatele v lokalitě zákazníka proti stavu při zřízení Služby. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě zákazníka;
- využívat Službu pouze v místě uvedeném ve Smlouvě
- neposkytovat bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Službu třetím osobám, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody
- nevyužívat Službu ke komerčním účelům, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody
- uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Zákazníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby
- udržovat svůj počítač nezavirovaný a pravidelně aktualizovat systém
- předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující důvěryhodnost a solventnost Zákazníka
- poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele, neužívat programy šířící spam a spyware. Poskytovatel si v případě nutnosti vyhrazuje právo na odpojení Zákazníka, z jehož počítače se šíří virus, spam a další datové toky zahrnující nadměrně síť od sítě NAXO.NET a sítě INTERNET. V tomto případě nevzniká Zákazníkovi nárok na slevu z měsíčního paušálu ani na odpuštění měsíční platby za připojení k síti NAXO.NET.
- Zákazník je povinen sledovat emailovou schránku, kterou zadal jako kontaktní. Na tento email jsou zákazníkovi zasílány informace o fakturaci a další důležité informace ohledně provozu sítě NAXO.NET. Zákazník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět písemně či elektronickou poštou. Pokud zákazník nebude mít uvedenou emailovou adresu, nebo ji uvede špatně, nebude řádně informován o plánované údržbě sítě, a tudíž mu po dobu této údržby nevzniká nárok na slevu.
- Zákazník je povinen mít nastavení vlastního počítače dle informací uvedených ve Smlouvě. Pokud počítač takto nastavený nemá nelze považovat nemožnost připojit se do sítě NAXO.NET a dále do sítě INTERNET jako poruchu a tudíž za porušení podmínek ze strany poskytovatele. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele

jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.

- Zákazník je povinen užívat pouze síťové nastavení (např. IP adresy), které mu Poskytovatel přidělil. Tato síťová nastavení jsou uvedena ve Smlouvě. V případě, že zákazník bude užívat jiné síťové nastavení, porušuje tím hrubě smluvní podmínky a vystavuje se riziku ukončení smlouvy.
- Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé zákazníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat zákazníka umístěných na jeho koncovém zařízení.

**2.** Síť NaxoNet smí být využívána pouze pro účely neodporující platným právním předpisům ČR. Jakýkoliv vstup do jiných sítí musí odpovídat pravidlům této jiné sítě a právním předpisům ČR i země, v níž má provozovatel této sítě sídlo. Přenos materiálů, které porušují právní předpisy včetně lokálních právních úprav je zakázán, a to včetně materiálů chráněných ochrannou známkou, ke kterým nemá zákazník copyright, dále materiálů zákonem označených jako hrozivé nebo obscénní a také materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo posílat.

## **Cena a platební podmínky**

**1.** Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

**2.** Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Zákazníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Zákazníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení.

**3.** Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

**4.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Zákazníkovi.

**5.** Zúčtovací období za poskytování Služeb je měsíční, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

**6.** Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování služeb elektronických komunikací (faktury) 14 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. Za každý den prodlení si Poskytovatel může účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

**7.** Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu se Smlouvou. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.

**8.** Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele (zasíláno elektronicky dle podmínek stanovených v těchto VOP).

**9.** Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Zákazníka s placením ceny za službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

**10.** Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné



identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž zákazník výslovně souhlasí. Platby uhrazené zákazníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek zákazníka, pokud zákazník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

## Reklamacce

Úprava reklamacce je uvedena v Reklamačním řádu, který je součástí Smlouvy.

## Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy anebo okamžitým ukončením Smlouvy.
3. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenu na adresu Poskytovatele (je doporučeno zaslání doporučenou poštou). Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě. Smlouvu na dobu určitou nelze vypovědět po celou dobu jejího trvání.
4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenu do sídla/na adresu Zákazníka. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě.
5. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.
6. Zákazník může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Poskytovateli, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby, v případě, že:
  - při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (zejm. technických důvodů) zřídit, přičemž Zákazník o těchto příčinách předem nemohl vědět;
  - opakovaného (tj. nejméně 3x) a hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Zákazníkem vždy písemně upozorněn;
  - Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Zákazníka
7. Poskytovatel může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Zákazníkovi, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby:
  - v případě opakovaného nebo hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka; zejména při prodlení s placením ceny za Službu;
  - v případě, že Zákazníkovi bude povoleno oddlužení ve smyslu insolvenčního zákona;
  - v případě, že se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení ve smyslu insolvenčního zákona;
  - v případě existence důvodného podezření, že Zákazník zneužívá síť elektronických komunikací a/nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Zákazníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí;
  - v případě, že při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, byl vůči ní prohlášen úpadek, byl podán návrh (návrh na jeho prohlášení byl zamítnut z důvodu nedostatku majetku) nebo bylo zahájeno vyrovnávací řízení či vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Zákazníka uvalena nucená správa.

**9.** Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Zařízení Poskytovatele.

**10.** Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Zařízení Poskytovatele a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Zákazník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zařízení Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí a/nebo je vrátí poškozené nad rámec běžného opotřebení, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši Kč 10 000,-, a to do 3 dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě. V případě prodlení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu 500 Kč za každý den prodlení. Začátek prodlení začíná běžet osmý den po ukončení provozu Služby. Navrácením se rozumí vrácení zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo přepravci, který navrácení pro Poskytovatele zajišťuje. Dnem předání se rozumí fyzické předání zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo den předání zařízení přepravci.

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

**1.** Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Zákazníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

**2.** Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné síti elektronických komunikací, ani za jejich důsledky.

**3.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

**4.** Zákazník odpovídá Poskytovateli za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Zákazníkem, které je v rozporu se zákonem, Smlouvou nebo VOP.

### **Závěrečná ustanovení**

**1.** Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení osobně, písemně nebo formou elektronické pošty.

**2.** Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenu uplynutím třetího (3) dne ode dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem ve lhůtě stanovené pro její uložení vyzvednuta. V případě zaslání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

**3.** Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna pouze písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a

čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Náležitosti uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.

**4.** Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

**5.** Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

**6.** Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky v nich uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

**7.** Tyto VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna VOP“). Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek vyzkoušet Zákazníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat.

**8.** V případě jednostranné změny ceny či parametru služby ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Zákazníkovi a Zákazník je v takovém případě oprávněn od smlouvy bez jakékoli sankce odstoupit.

**9.** V případě změny náležitostí smlouvy dle ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až p) a písm. r) Zákona, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat.

**10.** V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: <https://www.ctu.cz/>

V Mladé Boleslavi dne: 01.01.2021

  
Ing. JAROSLAV KUBEC  
Komunikační činnost  
Havlíčková 1204, 29301 Ml. Boleslav  
tel: 774 945 505 IČO: 1617681