

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY Libor Matušůk - LMnet

## Úvod

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností LMnet s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky souvisejících služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem (dále jen „Smlouva“). Všeobecné podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Všeobecné podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele [www.LMNET.cz](http://www.LMNET.cz).

## 1. Definice

Poskytovatelem je společnost Libor Matušůk - LMnet, IČ:68127251, sídlo Ostrožská Lhota 453, 687 23 Ostrožská Lhota, která poskytuje Služby Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů. **Účastníkem** je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. **Službou** je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutá Služba elektronických komunikací, ale i jiné služby, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od společnosti LMnet, s.r.o. (dále jen „Služby třetích stran“) Služba je definována popisem Služby, který je součástí Smluvní dokumentace, nebo je umístěn na [www](http://www) stránkách Poskytovatele. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítě jiných operátorů a Poskytovatelů. Službu přístup k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti pomocí protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována

Účastníkům na vybraných geografických územích, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na [www](http://www) stránkách Poskytovatele. Služby třetích stran jsou služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které neprovazuje Poskytovatel, ale třetí subjekt. **Ceník Služeb** jsou veškeré Smluvní dokumenty, které určují ceny pro jednotlivé Služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na [www](http://www) stránkách Poskytovatele.

**Koncové zařízení** Koncové telekomunikační zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb. **Minimální doba užívání** je doba, po kterou je Účastník povinen využívat Službu. V případě, že je smluvní vztah ukončen z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen zaplatit jednorázovou úhradu stanovenou v čl. 3. 8. Všeobecných podmínek. Nárok na náhradu škody Poskytovatele není tímto ustanovením dotčen. **Objednávka služeb** je projev vůle Účastníka, kterým Účastník žádá o uzavření Smlouvy. **Popis služby** je dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytovaných Služby, minimální měsíční plnění a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě nebo jiném Smluvním dokumentu, není Popis služby nezávislou součástí Smlouvy. **Služba elektronických komunikací** je služba poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítě jiných operátorů a Poskytovatelů. **Smluvní dokumenty** tvoří Smlouva (včetně popisu služby a ceny) a Všeobecné podmínky. **Smluvní strany** jsou osoby uzavírající Smlouvu, tedy Poskytovatel a Účastník. **WWW stránky Poskytovatele** jsou stránky [www.LMNET.cz](http://www.LMNET.cz). **Zájemce** je osoba, která projeví vůli uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, většinou vyplněním formuláře Smlouvy. Vyplněný formulář Smlouvy je považován za závaznou Objednávku služeb.

**Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

## 2. Uzavření Smlouvy

2.1 Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu, která se řídí právním řádem České republiky, především pak zákonem č. 127/2005Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.2 Zájemce o uzavření Smlouvy vyplní formulář Smlouvy, podepíše jej a společně s dokladem totožnosti, případně dalšími dokumenty nutnými k řádné identifikaci Zájemce předloží Poskytovateli.

2.3 Poskytovatel, případně jeho technik, ověří, zda se údaje uvedené ve Smlouvě shodují s údaji v předložených dokumentech, a zda jsou splněny i další podmínky pro uzavření Smlouvy (např. složení zálohy či depozita).

2.4 Jsou-li splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy, Službu lze z technických důvodů zřídít a Poskytovatel má zájem Smlouvu uzavřít, Poskytovatel případně technik poskytovatele, Smlouvu podepíše a jedno vyhotovení Smlouvy doručí Zájemci. Podpisem Smlouvy Poskytovatelem je návrh Zájemce na uzavření Smlouvy přijat a Smlouva je uzavřena. Uzavřením Smlouvy se Zájemce stává Účastníkem.

2.5 Ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) Zájemcem s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění Poskytovatelem požadovaných údajů.

2.6 Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem Smlouvy, zejména aktivací Služby.

2.7 Sjednaná doba Minimálního užívání Služby začíná běžet dnem aktivace zvolené Služby.

## 3. Doba trvání, změna a ukončení Smlouvy

3.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Byla-li ve Smlouvě sjednána doba určitá, tato Smlouva se od okamžiku jejího uplynutí stává Smlouvou na dobu neurčitou, nebyla-li jednou ze smluvních stran ukončena dle čl. 3 Všeobecných podmínek, a to např. výpovědí dle čl. 3.5.

3.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.

3.3 Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu:

a) jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle čl. 7 těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení;

b) nelze – li z technických a provozních důvodů Službu dále poskytovat, zj. pak pokud Poskytovatel ukončuje poskytování služby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nebo ukončuje její poskytování na určitém území nebo určitou technologii;

3.4 V případě výpovědi podané v souladu s článkem 3.3 Všeobecných podmínek skončí smluvní vztah ke konci kalendářního měsíce, v kterém byla výpověď doručena Účastníkovi.

3.5 Smlouva může být ukončena, pokud není ve Smluvních dokumentech stanoveno jinak, písemnou výpovědí Účastníka nebo Poskytovatele bez udání důvodu s výpovědní lhůtou

30dnů, ode dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé straně. Za doručení se má doručení písemné výpovědi poštou nebo osobně s originálem podpisu.

3.6 Poskytovatel má právo písemně odstoupit od Smlouvy:

a) pokud Účastník nevyužil Službu ani jednou v období 3 a více za sebou následujících měsíců;

b) po předchozím písemném upozornění v případě, že Účastník soustavně opožděně platí/platí nebo soustavně neplatí/neplatí cenu za Služby (platby dle Smlouvy), přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny za Služby po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za Služby;

c) nelze-li z technických a provozních důvodů Službu zřídít;

d) v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací 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 Účastníkem nebo uživateli, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.

Neaktivuje-li Poskytovatel Službu do 30 dnů ode dne, kdy Účastník uzavřel Smlouvu, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil, pokud nebude v podmínkách dané Služby uvedeno jinak.

3.7 Účastník má právo písemně odstoupit od Smlouvy bez sankce:

a) pokud je Účastník spotřebitelem a Smlouva je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění.

b) pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v Zákoně v § 63 odstavci 1 písmeno c) až q), nebo změnu jiných ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení Účastníka, pokud odstoupení od Smlouvy je doručeno Poskytovateli nejpozději k datu nabytí účinnosti změn smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Na možnost odstoupení dle tohoto bodu je Poskytovatel povinen Účastníka upozornit nejméně 30 dnů dopředu způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je umístěn na WWW stránkách poskytovatele.

3.8 Pokud byla předmětem Smlouvy služba s Minimální dobou užívání služby a Smlouva je vypovězena ze strany Účastníka, má Poskytovatel právo doúčtovat Účastníkovi jednorázovou úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy. V případě vypovězení služby před uplynutím sjednané doby u Účastníka bez měsíčního paušálu má Poskytovatel právo doúčtovat jednorázovou úhradu ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy. Pokud je od Smlouvy odstoupeno ze strany Poskytovatele před uplynutím Minimální doby užívání služby, má Poskytovatel právo doúčtovat jednorázovou úhradu za předčasně ukončení Služby dle Ceníku služeb. V případě že je služba zrušena Poskytovatelem dle bodu 3.6. c) Nleže o chybu účastníka a jednorázová úhrada nebude účtována.

3.9. Po ukončení Smlouvy budou Smluvní strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti, které jim vznikly na základě Smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě. V případě neplnění je Smluvními stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto Všeobecných podmínek, jako je použití třetí strany při vymáhání dluhu.

3.10 Účastník může převést svá práva a povinnosti vyplývající se Smlouvy na třetí stranu výhradně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva i povinnosti ze Smlouvy na třetí stranu i bez souhlasu Účastníka.

3.11 Technická zařízení a jiné věci, která Poskytovatel propůjčil Účastníkovi, je Účastník povinen vrátit Poskytovateli bez funkčních vad nejpozději do 15 dnů od ukončení Smlouvy. V opačném případě má Poskytovatel právo účtovat si vzniklou škodu, maximálně však do výše ceny poskytnutého zařízení.

## 4. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

4.1 Pro uzavření Smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli osobní a identifikační údaje specifikované ve Smlouvě, které jsou nezbytné pro uzavření Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a bere na vědomí, že Poskytovatel je v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění oprávněn tyto údaje zpracovávat zj. za účelem poskytování, vyúčtování Služby a vymáhání pohledávek, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

4.2 Poskytovatel je oprávněn dále zpracovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Služby elektronických komunikací, pro účely vyúčtování ceny za Službu elektronických komunikací poskytnutou Účastníkovi, identifikace zneužívání sítě či služeb a to pouze v rozsahu a po dobu stanovenou právním předpisem.

4.3 Zpracování údajů uvedené v článku 4.1 a 4.2 pro účely stanovené zákonem nelze odmítnout. Zpracování údajů pro jiné účely je dobrovolné.

4.4 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu jméno, příjmení, datum narození (popřípadě rodné číslo, u firmy identifikační číslo), adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo za účelem:

a) pro vlastní marketingové, propagační či obchodní aktivity jiných subjektů;

b) poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu Služby; Tyto informace mohou být poskytovány formou tištěného seznamu, nebo v elektronických verzích seznamu, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb;

Poskytovatel zveřejní informace o telefonním čísle Účastníka pouze v případě, že k tomu dá Účastník výslovný souhlas při uzavírání Smlouvy či se později jednoznačně vyjádří, že o tuto službu má zájem. Účastník je oprávněn požádat, aby bylo u jeho údajů uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb.

c) ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, či jiných podobných registrů, ověřování způsobilosti Účastníka využívat nabízené služby (zj. Ověření identity a zletlosti Účastníka). Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel může za účelem doložení identifikace Účastníka pořizovat a archivovat fotografie dokladů, které prokazují totožnost Účastníka. Účastník byl poučen, že s pořizováním fotografií nemusí

souhlasit. Toto opatření je především ve smyslu zákona č. 61/1996 o předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti v jeho platném znění.

4.5 Účastník má právo souhlas dle odstavce 4.4 těchto Všeobecných podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli. Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

4.6 Účastník je povinen písemně (e-mailem nebo dopisem) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů vedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.

4.7 Účastník je povinen u Služeb, kde adresa připojení má vliv na vlastnosti Služby, Informovat písemně (e-mailem, nebo dopisem) Poskytovatele nejpozději 5 pracovních dnů před změnou této adresy. V případě nedodržení této podmínky Účastník bere na vědomí, že Služba může být nadále jeho zavěšením a bez vědomí Poskytovatele poskytována v rozporu s platným právním rádem země, ve které se původní adresa nachází, například při tísňovém volání může být Účastník spojován na spádové pracoviště, přidružené k jeho původní adrese. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn požadovat úhradu vzniklých nákladů, například úhradu soudních výdajů a případných finančních sankcí udělených Poskytovateli třetími stranami.

## 5. Cena za Služby a její úhrada

5.1 Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen stanovených v aktuálním Ceníku služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování či na základě splátkového kalendáře pro dané účetní období. Vyúčtování bude odesláno elektronickou formou v případě, že Uživatel dodá emailovou adresu při podpisu smlouvy.

5.2 Ceník služeb je k dispozici na www stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.

5.3 V případě, že Účastník využívá Služeb třetích stran, je Účastník povinen uhradit ceny za Službu dle Ceníku služeb. Poskytovatel spolu s Poskytovateli Služeb třetích stran tímto informuje Účastníka, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou Poskytovateli, která je z tohoto titulu oprávněna k jejich vyúčtování Účastníkoví, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného správního nebo soudního orgánu.

5.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní

užívání Služby v souladu s čl. 7.1 písm. a) nebo g) Všeobecných podmínek.

5.5 Poskytovatel zašle Účastníkoví vyúčtování (daňový doklad) a to dle volby Účastníka poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Zaslání vyúčtování poštou může být zpoplatněno, přičemž cena je součástí platného Ceníku služby nebo je uvedena ve Smlouvě nebo Objednávce. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezabývá Účastníka jeho povinností zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedené na vyúčtování.

5.6 Poskytovatel poskytne Účastníkoví na jeho žádost kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou. Tato Služba může být zpoplatněna cenou dle Ceníku služeb.

5.7 Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování. Vyúčtování a jiná sdělení zasláná Účastníkoví budou v případě nevzvednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování v den splatnosti nebo dříve, je Poskytovatel oprávněn za podmínek stanovených v článku 7.1 písm. b) Všeobecných podmínek omezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel je dále oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý den prodlení s úhradou a dále náklady spojené se zasláním upomínek.

5.7 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který nezaplatil v termínu splatnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

5.8 V případě, že dojde ke změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkoví nejméně jeden kalendářní měsíc přede dnem, kdy změna vstoupí v účinnost.

## 6. Závady a odpovědnost za škody

6.1 Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele, uvedenou ve Smlouvě, Ceníku a na www stránkách Poskytovatele.

6.2 V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit v co nejkratší lhůtě od jejího oznámení, nebo zjištění.

6.3 Poskytovatel, nestanoví-li Smlouva jinak, není povinen hradit Účastníkoví náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů nebo na síti Účastníka.

6.4 Účastník odpovídá za stav svého koncového zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů tohoto zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku použití koncového telekomunikačního zařízení, které není výslovně určeno pro připojení k typu Služby využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v zemi, ve které je používáno nebo pokud Účastník provede neoprávněný zásah do sítě elektronických komunikací nebo nedostatečně zabezpečí koncové zařízení. V případě, že je v důsledku výše uvedeného způsobena škoda Poskytovateli, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli tuto škodu v plném rozsahu.

6.5 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo poruchy Služby, které byly zapříčiněny nedostatečnou kvalitou nebo kapacitou sítě (připojení) Účastníka.

6.6 Přerušení elektrického napájení na adrese připojení Účastníka, či na adrese příslušného přípojného bodu Poskytovatele, které způsobilo přerušení činnosti koncového zařízení Účastníka nebo Poskytovatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek.

6.7 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele nebo v případě jiného ohrožení sítě, je Poskytovatel oprávněn bez prodlení omezit nebo zastavit poskytování služby Účastníkoví, na dobu nezbytně nutnou pro odstranění závad, které k narušení bezpečnosti a integrity sítě vedly.

6.8 Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněna Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

6.9 Poskytovatel je povinný poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami.

## 7. Pozastavení poskytování služeb

7.1 Poskytovatel může úplné nebo částečné pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:

a) na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 24 hodin od obdržení žádosti;

b) pokud Účastník nezaplatil za Služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;

c) pokud Účastník připojil k síti elektronických komunikací Koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v zemi, ve které je používáno a jeho používáním narušuje provoz sítě elektronických komunikací;

d) pokud Účastník porušuje Smlouvu, zj. pak tyto Všeobecné podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat charakter porušení a konkrétní ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který Účastník porušuje;

e) v případě, že se nepodařilo Účastníkoví doručit vyúčtování Služeb nebo upozornění zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasilací pro fakturaci;

f) pokud Účastník prostřednictvím Služby provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití (například rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu), nebo se do nich zapojuje;

g) při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby třetí osobou;

h) provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;

i) hrozí-li nebo došlo-li k závažnému porušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom nebo v krizových situacích ve smyslu § 99 Zákona.

j) bylo-li s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení v rámci kterého bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka.

7.2 Účastník má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání Služeb neprodleně, dle technických podmínek poté, co Účastník odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkoví zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Všeobecných podmínek Účastníkem.

7.4 Pokud dojde k pozastavení poskytování služeb z důvodu na straně Účastníka, je účastník povinen uhradit za obnovení používání Služeb Poskytovateli jednorázový poplatek dle Ceníku služeb.

## 8. Reklamacce

8.1 Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamacce podává e-mailem nebo písemně na adresu, uvedenou na www stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a v Ceníku služeb.

8.2 Reklamacce musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamacce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamacce.

8.3 Spočívá-li reklamacce v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytování Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.

8.4 Spočívá-li reklamacce v kvalitě nebo rozsahu poskytované Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 1 měsíce od jejího doručení a do 2 měsíců ve zvláštních případech, které vyžadují šetření ve spolupráci se zahraničním operátorem.

8.6 Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně (e-mailem) a na vyžádání dopisem.

8.7 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.

8.8 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkoví přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce a to formou bankovního převodu, formou poskytnutí kreditu na poskytované Služby, dobropisu vyúčtování, nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.

8.9 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Uplatnění námitky nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

9.2 V případě, že jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu nahrazovaných ustanovení.

9.3 Případné spory vzniklé ze Smlouvy budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem, Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespadající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

9.4 Poskytovatel má právo měnit tyto Všeobecné podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc předem a tuto změnu oznámí Účastníkům. Účastníci berou na vědomí, že Poskytovatel změnu podmínek oznamuje vždy zveřejněním na www stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.

9.5 Tyto Všeobecné podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů smluvních stran (praxe stran).

9.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 2.9.2017