

Sys-DataCom

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Sys-DataCom, s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností Sys-DataCom, s.r.o., se sídlem Procházkova 634/9, 147 00 Praha 4 – Podolí, IČ: 26488400, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 85394.
- 1.2. Služby jsou poskytovány dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“).

2. ZÁKLADNÍ POJMY

- 2.1. V těchto VOP mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:
 - (a) "Ceníkem" se rozumí seznam cen Služeb poskytovaných Poskytovatelem.
 - (b) "Cenou" se rozumí cena za poskytované Služby.
 - (c) "Kontaktní osobou" se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy o poskytování Služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služeb podle takové Smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za Smluvní strany, je určeno v konkrétní Smlouvě o poskytování dané Služby.
 - (d) "Oprávněným zástupcem" se rozumí osoba oprávněná činit jménem Smluvní strany právní jednání.
 - (e) "Poskytovatelem" se rozumí společnost Sys-DataCom, s.r.o., se sídlem Procházkova 634/9, 147 00 Praha 4 – Podolí, IČ: 26488400, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služeb třetím osobám - uživatelům.
 - (f) "Reklamací" se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele, a reklamace vyúčtován Ceny.
 - (g) "Sítí" se rozumí síť elektronických komunikací Poskytovatele.
 - (h) "Službou" se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
 - (i) "Místo instalace" je Uživatelé jednoznačně určený prostor k možné instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele potřebného k zajištění Služby. Jednoznačným určením místa instalace je adresa budovy, podlaží a místnost či část budovy uvedená ve Smlouvě.
 - (j) "Smlouvou" se rozumí smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelé za účelem poskytování Služeb.
 - (k) "Smluvní stranou" se rozumí jednotlivé smluvní strany Smlouvy, a to podle okolností buď Poskytovatel a/nebo Uživatel.
 - (l) "Uživatelé" se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá Služeb Poskytovatele na základě Smlouvy.
 - (m) "Všeobecnými obchodními podmínkami" nebo „VOP“ se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
 - (n) "Zúčtovacím obdobím" se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby.
- 2.2. Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

2.3. V případě, že dle Smlouvy nebo těchto VOP jsou určitá práva přiznána spotřebiteli, jsou ve stejném rozsahu přiznána též podnikající fyzické osobě.

3. DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

3.1. Poskytovatel poskytuje následující Služby:

- (a) připojení k síti Internet komutovaným způsobem (dial-up);
- (b) připojení k síti Internet mikrovlnným spojem, optickým nebo metalickým kabelem;
- (c) služba VPN (virtual private networking);
- (d) poskytování VoIP hlasových služeb;
- (e) digitální televize;
- (f) tvorba a vystavení webových stránek na síti Internet;
- (g) umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet ve vlastní lokalitě, pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (hosting), připojení serveru klienta (housing), pronájem serveru, přidělování domén;
- (h) doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.).

3.2. Poskytovatel poskytuje Službu připojení k síti Internet dle odst. 3.1. těchto VOP s parametry (minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání), které jsou uvedeny v přehledu tarifů Poskytovatele pro sjednaný tarif. Přehled tarifů Poskytovatele tvoří nedílnou součást Smlouvy a je dostupný na www.sys-data.com. V případě individuálně sjednaných parametrů jsou minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání uvedeny přímo ve Smlouvě. Poskytovatel zaručuje, že Služba připojení k síti Internet bude poskytována minimálně v kvalitě odpovídající minimální rychlosti stahování a vkládání, jiná minimální úroveň kvality služeb není nabízena.

3.3. Pokud jsou na základě Smlouvy poskytovány VoIP hlasové služby, poskytuje Poskytovatel rovněž přístup k číslům tísňového volání. Údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání jsou poskytována na úrovni okresu. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 ZoEK na žádost Uživatele a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Uživatel označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

3.4. Služby digitální televize Poskytovatele nelze poskytovat ve všech lokalitách. O možnosti poskytování služby digitální televize bude Uživatel informován před uzavřením Smlouvy. Uživatel současně bere na vědomí, že služba digitální televize zahrnuje pouze omezený rozsah kanálů dle aktuální nabídky Poskytovatele. O rozsahu kanálů bude Poskytovatele Uživatele na vyžádání informovat.

4. SMLOUVA, TRVÁNÍ SMLOVY

4.1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli sjednané Služby a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli Cenu za poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

4.2. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, a je platná a účinná od okamžiku, kdy je podepsána oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců, jinak se Smlouva považuje za uzavřenou na dobu neurčitou. Zahájení poskytování Služeb začíná okamžikem určeným ve Smlouvě. O zahájení poskytování Služeb je mezi Smluvními stranami podepsán předávací protokol, který tvoří nedílnou součást Smlouvy.

4.3. Pokud byla Smlouva ujednána na dobu určitou Poskytovatel informuje Uživatele, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

- 4.4. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy, jakož i postoupení celé Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele. Uživatel se zavazuje, že nevtělí do podoby cenného papíru jakékoliv právo plynoucí ze Smlouvy či jejího porušení.
- 4.5. Smlouva zaniká:
- (a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - (b) uplynutím sjednané výpovědní doby, která nesmí překročit 30 dnů. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba 30 dnů. Výpovědní doba začíná běžet ode dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně;
 - (c) ukončením Smlouvy ze strany Uživatele v případě změny Smlouvy, Ceníku, těchto VOP nebo podmínek poskytování Služeb za podmínek dle odst. 5.4. těchto VOP. Ukončení Smlouvy musí Uživatel oznámit Poskytovateli písemně;
 - (d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila;
 - (e) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou;
 - (f) v případě přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli nebo změny poskytovatele služby připojení k internetu. V takovém případě Smlouva zaniká pouze v rozsahu Služby poskytování VoIP hlasových služeb dle čl. 3.1 písm. d) VOP a/nebo Služby připojení k internetu, pokud je dle Smlouvy poskytována, a to za podmínek dle těchto VOP a platných právních předpisů.
- 4.6. O právu ukončit Smlouvu dle odst. 4.5. písm. c) VOP vyrozumí Poskytovatel Uživatele způsobem sjednaným ve Smlouvě. Pokud není sjednán jiný způsob, bude vyrozumění zasláno e-mailem.
- 4.7. V případě, že je Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, je Uživatel, který je spotřebitelem, oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 (čtrnácti). Poskytovatel bezodkladně po uzavření předá Uživateli, který je spotřebitelem, písemné vyhotovení smlouvy (v listinné podobě nebo elektronicky). Lhůta k odstoupení počíná běžet po předání Smlouvy dle předchozí věty. K zachování lhůty postačí, pokud je odstoupení v této lhůtě prokazatelně odesláno Poskytovateli. K tomu může Uživatel použít vzorový formulář, který je přílohou č. 1 těchto VOP. Uživatel je v případě odstoupení od Smlouvy povinen uhradit Poskytovateli poměrnou Cenu za období, po které byly Služby poskytovány v souladu se Smlouvou do okamžiku odstoupení.
- 4.8. Pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku určenou dle Ceníku. Tato částka však nesmí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z Ceny placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 4.9. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů, vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá telekomunikační zařízení Poskytovatele a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených telekomunikačních zařízení Poskytovatele či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jeden a půl (1,5) násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato telekomunikační zařízení či jiné věci pořídil.
- 4.10. Veškeré pohledávky a dluhy peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy. S výjimkou povinnosti k vyrovnání veškerých dluhů dle předchozí věty není s ukončením Smlouvy spojena jakákoliv úhrada ze strany Uživatele. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen přestat hradit Cenu za Služby, které byly předmětem Smlouvy. V případě vrácení přeplatků vzniklých v důsledku toho, že Uživatel hradil Cenu i po ukončení Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek za manuální dohledání plateb a vrácení přeplatku Uživateli ve výši určené dle Ceníku.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1. Poskytovatel je povinen:
- 5.1.1. za sjednanou Cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a těmito VOP. O uzavření Smlouvy může Poskytovatele požádat kterákoliv osoba; Poskytovatel žádosti o uzavření Smlouvy vyhoví, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele;
 - 5.1.2. na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito VOP, aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele a podmínkami plnění dle Smlouvy;
 - 5.1.3. udržovat Síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
 - 5.1.4. provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto závady odstraněny vždy co nejdříve;
 - 5.1.5. oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat;
 - 5.1.6. informovat Uživatele o všech podstatných skutečnostech týkajících se Smlouvy či poskytování Služby, zejména o jakékoliv změně VOP a/nebo Ceníku dle odst. 5.4. těchto VOP, a to na internetové adrese <http://www.sys-data.com> a e-mailem; a
 - 5.1.7. zachovávat povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle čl. 13 VOP.
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn, pokud toho bude třeba, uskutečnit vždy ve čtvrtek v době od 04.00 hodin do 07.00 hodin a v neděli v době od 10.00 hodin do 20.00 hodin plánovaný výpadek v poskytování Služby za účelem údržby a případných oprav svých telekomunikačních zařízení. O tomto plánovaném výpadku je Poskytovatel povinen Uživatele předem informovat podle výše uvedených pravidel, avšak tento plánovaný výpadek se nepovažuje za vadu v poskytování Služby a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů, a to i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby. Na změnu účastnického čísla bude Uživatel předem upozorněn e-mailem.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Smlouvu, VOP, Ceník a podmínky poskytování Služeb, a to v celém jejich rozsahu. Uvedené změny je oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O každé změně bude Poskytovatel Uživatele informovat v přiměřeném předstihu, nejméně však jeden (1) měsíc předem způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, v každé své provozovně a na internetové adrese <http://www.sys-data.com>. Poskytovatel je výhradně oprávněn určit den, od kterého budou změny účinné. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.
- 5.5. Poskytovatel může, dle své volby, poskytovat akční nabídky na poskytování Služeb. Uživatel je oprávněn využít akční nabídky za těchto podmínek:
- (a) Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné závazky po splatnosti;
 - (b) Uživatel doručí Poskytovateli písemnou žádost o využití akční nabídky;
 - (c) minimální doba poskytování Služeb dle podmínek akční nabídky je jeden (1) měsíc;
 - (d) ukončení poskytování Služeb a obnovení poskytování Služeb provede Poskytovatel zdarma.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv bez náhrady ukončit nebo změnit podmínky akčních nabídek.
- 5.7. V případě narušení bezpečnosti a/nebo integrity Sítě nebo bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn omezit nebo zcela vypnout provoz Sítě.
- 5.8. Za účelem měření a řízení provozu Sítě využívá Poskytovatel technologii HTB.

6. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

6.1. Uživatel je povinen:

- 6.1.1. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou, VOP a pokyny Poskytovatele;
 - 6.1.2. řádně a včas platit Cenu za poskytnuté Služby. V případě, že Uživatel neprovede úhradu Ceny řádně (např. chybná identifikace variabilním symbolem), je Provozovatel oprávněn účtovat poplatek za manuální dohledání platby a upozornění Uživatele na nesprávně provedenou platbu ve výši určené dle Ceníku;
 - 6.1.3. zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje k telekomunikačním zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy, zejména aby měla platná technická a/nebo bezpečnostní osvědčení, pokud jsou vyžadována, a minimální požadavky určené Poskytovatelem. Uživatel odpovídá za stav a nastavení parametrů svého technického zařízení, které připojuje k telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti a/nebo nastavení zařízení, která Uživatel připojil k telekomunikačním zařízením Poskytovatele. V případě, že koncové Uživatele nespĺňuje požadavky dle tohoto článku, není Poskytovatel odpovědný za případné nedodržení sjednaných parametrů Služby;
 - 6.1.4. umožnit Poskytovateli přístup k jeho telekomunikačním zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
 - 6.1.5. neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování Služby, a veškeré mu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
 - 6.1.6. zachovávat povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle čl. 13 VOP;
 - 6.1.7. zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking), přenášet prostřednictvím Sítě materiál, který je nezákonný, výhružný, hanlivý, urážlivý nebo nenávistný, případně nabádající k chování vedoucímu ke kriminálnímu jednání, nebo materiál, který jinak porušuje zákony ČR či mezinárodní práva a úmluvy;
 - 6.1.8. zdržet se obcházení identifikací systému v Síti, přístupu k jiným údajům, než přímo pro Uživatele určených, přístupu k serveru přes jiný-cizí účet, nebo testování bezpečnosti jiných sítí, omezování jiných uživatelů, počítačů nebo sítí;
 - 6.1.9. zdržet se obtěžování jiných uživatelů jakýmkoliv způsobem (styl jazyka, frekvence, velikost zpráv apod.), zasílání zprávy osobě, která si to nepřeje, rozesílání nevyžádaných reklamních dopisů ("junk mail", resp. "spam"), rozesílání nebo propagování řetězové zprávy, ať už na přání adresáta či nikoliv, rozesílání obtížných zpráv typu "mailbombing" (posílání velkého množství zpráv na jednu adresu nebo na jeden systém), falšování hlaviček zpráv;
 - 6.1.10. písemně informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních a kontaktních údajů, které jsou uvedeny ve Smlouvě. Změny je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 6.2. Uživatel je oprávněn:
- 6.2.1. požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, není-li v podmínkách využitých akčních nabídek stanoveno jinak. Požadované změny, pokud nejsou v rozporu s VOP či jinými podmínkami poskytování Služeb, budou provedeny od prvního dne následujícího zúčtovacího období za předpokladu, že byla písemná žádost Uživatele prokazatelně doručena Poskytovateli nejméně 5 (slovy: pět) pracovních dnů před koncem zúčtovacího období. Za změnu Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Cenu dle Ceníku. Poskytovatel je oprávněn podmínit změnu Smlouvy úhradou všech dlužných částek Uživatele po splatnosti;
 - 6.2.2. požádat Poskytovatele o přenesení telefonního čísla v případě poskytování VoIP hlasových služeb. Podmínky přenosu se řídí čl. 14 VOP a platnými právními předpisy;
 - 6.2.3. požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Podmínky změny se řídí čl. 15 VOP a platnými právními předpisy.

7. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A JEJÍ VYÚČTOVÁNÍ

- 7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je uveřejněn v každé provozovně Provozovatele a je také k dispozici na internetové adrese: <http://www.sys-data.com>. Uživatel je povinen platit takovou Cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit nejméně 45 dní předem v každé svojí provozovně, na svojí internetové adrese: <http://www.sys-data.com> a rovněž je povinen o změně Uživatele informovat e-mailem.
- 7.3. V případě, že je Cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.
- 7.4. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby bude provedeno na základě faktury vystavené Poskytovatelem po skončení Zúčtovacího období. Není-li ve Smlouvě dohodnut jiný způsob pro zasílání vyúčtování, vystaví Poskytovatel fakturu v elektronické podobě a zašle ji Uživateli na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel s vystavením a zasláním faktury pouze v elektronické podobě souhlasí. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů a bude mimo jiné obsahovat Cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit v den uvedený na faktuře jako den splatnosti, nestanoví-li Smlouva jinak. Splatnost každé faktury bude činit minimálně 10 dní ode dne doručení Uživateli. V případě, že nebude uživateli faktura doručena do 15. dne po skončení příslušného Zúčtovacího období, je Uživatel povinen uhradit Cenu Služby dle Smlouvy do 25 dne měsíce následujícího po konci příslušného Zúčtovacího období. Současně je Uživatel povinen v patnáctidenní lhůtě dle předchozí věty Poskytovatele informovat, že mu faktura nebyla doručena.
- 7.5. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem účtovány ihned poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta. Platba za takovéto jednorázové Služby bude provedena hotově, nebude-li dohodnuto jinak.
- 7.6. Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni příslušného Zúčtovacího období, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 7.7. V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzv. předplacené služby), bude Cena za tyto Služby zaplacená Uživatelem ještě před tím, než bude poskytnutí Služby realizováno.
- 7.8. V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování Ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční Ceny. V případě, že dojde ke změně Ceny za poskytování Služeb v průběhu Zúčtovacího období, je Poskytovatel oprávněn požadovat změněnou Cenu ode dne následujícího po dni, ve kterém změna Ceny nabyla účinnosti.
- 7.9. Poskytovatel vyhotoví vyúčtování Ceny dle jednotlivých druhů Služeb. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování (jedné faktury) vyúčtovat i Cenu za více poskytnutých Služeb a případně i Cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn Uživateli Cenu za tuto jinou službu účtovat.
- 7.10. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již splatné.
- 7.11. V případě, že Uživatel nezaplatí Cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.
- 7.12. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad Ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány v čl. 12 VOP. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené Ceny.

8. POSKYTNUTÍ JISTOTY VE PROSPĚCH POSKYTOVATELE

- 8.1. V případech, kdy se bydliště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky, nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením Ceny za poskytované Služby, anebo Uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistoty ze strany Uživatele. V takovém případě složí Uživatel ve prospěch Poskytovatele do 14 dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené Ceny Služeb za Zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné Smlouvy.
- 8.2. V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurs, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu odpovídající úhrnu šesti (6) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.
- 8.3. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.1. a po dobu šesti (6) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením Ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.
- 8.4. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.2. a po dobu tří (3) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením Ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

9. OMEZENÍ, POZASTAVENÍ A UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:
- 9.1.1. je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit, nebo v případě závažných technických či provozních důvodů, které znemožňují poskytování Služby; v tomto případě má Uživatel právo Službu reklamovat a požadovat odpovídající snížení Ceny. Toto právo však nevzniká v případech výpadků z důvodů uvedených v odst. 5.2. těchto VOP;
- 9.1.2. za podmínek uvedených v odst. 9.5., je-li Uživatel v prodlení s úhradou Ceny za poskytnuté Služby;
- 9.1.3. za podmínek uvedených v odst. 9.5., porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle Smlouvy nebo VOP;
- 9.1.4. z důvodu zajištění bezpečnosti Sítě;
- 9.1.5. v případě poskytování VoIP hlasových služeb pokud Uživatel vyčerpá volací kredit; nebo
- 9.1.6. v případě, kdy mu to ukládá povinnost daná zákonem nebo závazné rozhodnutí státního orgánu.
- 9.2. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost poskytovaných Služeb, a to především za účelem zajištění integrity Sítě. Soukromí Uživatele a jeho osobní údaje jsou vždy v případě uplatňování opatření řízení provozu Poskytovatelem chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatele nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 9.3. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel 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 přenašení velkého objemu dat, tj. např. spouštění 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 nebude 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.
- 9.4. V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou Cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další povinnosti dle Smlouvy či těchto VOP, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením

přiměřeného termínu zjednání nápravy, který nebude kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upozornění. Upozornění může být zasláno rovněž formou e-mailu. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu či neuhradí dlužnou částku, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě do doby zjednání nápravy či uhrazení dlužné částky. Při opakovaném neplnění podmínek Smlouvy nebo těchto VOP či opakovaném prodlení s placením Ceny Služby má Poskytovatel právo okamžitě od Smlouvy odstoupit a poskytování Služby ukončit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním písemného upozornění.

- 9.5. O omezení či zastavení poskytování Služby dle odst. 9.1.1. těchto VOP bude Poskytovatel Uživatele vždy informovat elektronicky formou emailu, a to, v závislosti na důvodu omezení či zastavení poskytování Služby, neprodlené po vzniku tohoto důvodu.
- 9.6. Omezení či zastavení poskytování Služby nemá vliv na povinnost Účastníka hradit Cenu Služby.

10. PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku 9. odstavců 9.1. až 9.5. stejně jako podle článku 5. odstavce 5.2. těchto VOP není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- (a) soustavné neplacení (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování) či soustavné opožděné placení ceny za Službu (nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování). V takovém případě má Poskytovatel právo ukončit Smlouvu s okamžitou účinností, pokud Uživatel nezjedná nápravu ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění Poskytovatele na toto porušení;
- (b) neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu s ustanoveními článku 8. těchto VOP;
- (c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytnuté Služby nebo telekomunikačního zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (e) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- (f) neodpojení koncového zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
- (g) opakované poškození, ztráta nebo zničení telekomunikačního zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- (h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s povinnostmi uvedenými v odst. 6.1.7. až 6.1.9. VOP.

11. ODPOVĚDNOST

11.1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanoveními všeobecně závazných platných právních předpisů.

11.2. Poskytovatel není odpovědný za škody, způsobené:

- (a) nedovoleným nebo nesprávným užíváním zařízení nebo Služeb Uživatelem,
- (b) uvedením nesprávných údajů ze strany Uživatele,
- (c) překročením kapacity Sítě,
- (d) vlivy, které Poskytovatel nemohl ovlivnit (včetně fyzikálních vlivů) a jinými okolnostmi vylučujícími odpovědnost Poskytovatele. Za okolnost vylučující odpovědnost se považují též obecně závazná opatření přijatá v souvislosti s epidemií nemoci COVID-19 vč. karanténních opatření zaměstnanců či jiných osob

na straně Poskytovatele, a to v rozsahu, v jakém zapříčiní úplnou nebo částečnou nemožnost plnění závazků Poskytovatele.

- 11.3. Poskytovatel neodpovídá za stav, poruchy a nastavení parametrů technického zařízení Uživatel, kterým se Uživatel připojuje na telekomunikační zařízení Poskytovatele, a za případné škody v důsledku toho vzniklé.
- 11.4. Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služby za funkčnost a kvalitu přenosové trasy mezi svým telekomunikačním zařízením a technickým zařízením Uživatel.
- 11.5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu služeb poskytovaných Uživateli jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací.

12. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY POSKYTNUTÉ SLUŽBY

- 12.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo Cenou neodpovídá smluvným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.
- 12.2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, Cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že
 - (a) Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo že za Službu nebyla účtována Cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
 - (b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 12.3. Reklamacce může být uplatněna v případě špatného vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo v případě vady poskytnuté Služby.
- 12.4. Reklamacce se uplatňuje písemně u reklamačního oddělení Poskytovatele, osobně v provozovně Poskytovatele nebo telefonicky, a to na kontaktní adrese uvedené ve Smlouvě.
- 12.5. Spočívá-li Reklamacce v nesprávně vyúčtované Ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování Ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Reklamacce vad poskytnuté Služby musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 dnů), nejpozději však do dvou (2) měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne.
- 12.6. Uplatnění Reklamacce proti výši účtovaných Cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou Cenu v plné výši do data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatel rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.
- 12.7. Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacce, a to následujícím způsobem:
 - (a) Reklamacce se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Reklamacce;
 - (b) Reklamacce, kterou bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničním operátorem, se vyřizuje nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne doručení Reklamacce.
- 12.8. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených Cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacce a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:
 - (a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacce;
 - (b) ve lhůtě do jednoho (1) měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacce Uživatel, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak;
 - (c) pokud nebyla úhrada Ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamacce.
- 12.9. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacce, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatel, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 12.10. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, může do jednoho měsíce od vyřízení Reklamacce, nebo do jednoho měsíce od marného uplynutí lhůty dle čl. 12.7 (pokud Poskytovatel v této

lhůtě reklamaci nevyřídí), uplatnit námitky proti vyřízení Reklamací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

12.11. Odchylna od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání u Služeb připojení k síti Internet, která je uvedena v přehledu tarifů Poskytovatele či ve Smlouvě (viz odst. 3.2. těchto VOP), nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatelé 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 Uživatelé 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.

12.12. V případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci dle tohoto čl. 12 VOP. Nahlášení odchylky je považováno za reklamaci kvality Služeb. Pro tyto účely platí:

- (a) za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- (b) za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Podrobnosti k velké trvající odchylce nebo velké opakující se odchylce a způsob jejich výpočtu jsou stanoveny opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, dostupným z www.ctu.cz.

12.13. Nárok na paušální náhradu při nedodržení termínu opravy a instalace

- (a) Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy či instalace, má Uživatel nárok na paušální náhradu.
- (b) Výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

13. OCHRANA OSOBNÍCH A PROVOZNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

13.1. Poskytovatel je oprávněn za účelem plnění Smlouvy ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“) shromažďovat a dále zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli a zástupcích Uživatelé, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy nebo v souvislosti s poskytováním Služby. Uživatel poskytuje osobní údaje Poskytovateli dobrovolně, a to pro účely uzavření a plnění Smlouvy. Bez poskytnutí osobních údajů Uživatelé není možné Smlouvu uzavřít. Tyto osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat i bez souhlasu Uživatelé.

13.2. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely uzavření a plnění Smlouvy včetně práv a nároků ze Smlouvy vyplývajících, vedení evidence Uživatelů a jejich účtů, poskytování Služeb, pro účely provozování Sítě. Pro tyto účely zpracovává Poskytovatel zejména následující osobní údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o bankovním spojení. Dále, v souvislosti s poskytováním Služeb, jsou zpracovávány osobní údaje související s poskytnutými Službami, zejména: provozní a lokalizační údaje v rozsahu dle platných právních předpisů, údaje o platbách za poskytované Služby.

13.3. Zpracováním osobních údajů může Poskytovatel jako správce pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, tj. po dobu trvání Smlouvy a po skončení doby trvání Smlouvy po dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy nebo po dobu existence jiného zákonného titulu ke zpracování.

13.4. Poskytovatel je oprávněn na email Uživatelé, který mu byl poskytnut v rámci využití služeb Poskytovatelé, zasílat obchodní sdělení, která budou výslovně označena jako obchodní sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004

Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, budou obsahovat informace o obdobných produktech či službách Poskytovatele a Uživatelí bude umožněno toto zasílání kdykoliv zrušit prostřednictvím uvedeného jednoduchého postupu u každého jednotlivého obchodního sdělení, které Uživatel od Poskytovatele obdrží. Pro tyto účely již Poskytovatel nepotřebuje předchozí souhlas s využitím elektronického kontaktu.

- 13.5. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účely nabízení produktů a služeb a pro marketingové a obchodní účely, zejména zasílání informací o produktech třetí osob, pouze pokud udělil s takovýmto zpracováním Uživatel svůj výslovný souhlas. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 13.6. Uživatel má právo na přístup k osobním údajům, které zpracovává Poskytovatel, které zahrnuje právo získat od Poskytovatele potvrzení, zda zpracovává osobní údaje, informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU, v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii osobních údajů.
- 13.7. Uživatel má právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude Poskytovatel zpracovávat. Uživatel má povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Uživatel má právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud Poskytovatel neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů.
- 13.8. Dle čl. 18 GDPR má Uživatel do doby vyřešení jeho podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování, a to písemně na adresu Poskytovatele.
- 13.9. Uživatel má právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat Poskytovatele o předání těchto údajů jinému správci.
- 13.10. Uživatel má dále právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu Poskytovatele. Pokud se osobní údaje zpracovávají pro účely přímého marketingu, má Uživatel právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pro tento marketing, což zahrnuje i profilování, pokud se týká tohoto přímého marketingu.
- 13.11. Poskytovatel neprovádí automatizované rozhodování bez vlivu lidského posouzení s právními účinky pro Uživatele coby subjekty údajů.
- 13.12. Více informací z oblasti ochrany osobních údajů jsou Uživatelí k dispozici v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ a v dokumentu „Blíže specifikace jednotlivých práv, která máte v oblasti ochrany Vašich osobních údajů zaručena“ na webovém portálu Poskytovatele.
- 13.13. Poskytovatel dále na základě ZoEK zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných Poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu se ZoEK.
- 13.14. V případě poskytování VoIP hlasových služeb může Uživatel ve Smlouvě udělit souhlas s uveřejněním svých osobních a/nebo identifikačních údajů v účastnických seznamech dle § 41 odst. 3 ZoEK. Uživatel může souhlas s uveřejněním svých osobních a/nebo identifikačních údajů v účastnických seznamech udělit i dodatečně, a to v písemné podobě.
- 13.15. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, uděluje Uživatel souhlas se zveřejněním: titulu, jména, příjmení, případně názvu firmy, adresy a telefonního čísla, případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů Uživatele a zástupců Uživatele.
- 13.16. V případě, že bude Poskytovatel shromažďovat osobní údaje Uživatelů za účelem vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je povinen:

- (a) informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčených Uživatelů do seznamu tyto Uživatele o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu,
- (b) získat předem souhlas Uživatele s uveřejněním jeho osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZoEK a zajistit, aby Uživatel měl možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými Poskytovatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu; dále je Poskytovatel povinen zajistit, aby Uživatel měl možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Současně je povinen zajistit, aby Uživatel mohl u svých osobních údajů uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si Uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

13.17. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, se považují za důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu způsobem v rozporu s účelem Smlouvy nebo platnými právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit.

13.18. Povinnost mlčenlivosti dle odst. 13.17. se nevztahuje na informace, které:

- (a) mohou být zveřejněny bez porušení Smlouvy nebo VOP,
- (b) byly písemným souhlasem oprávněné Smluvní strany zproštěny těchto omezení,
- (c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze Smluvních stran,
- (d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana,
- (e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
- (f) Smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

13.19. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá ještě tři (3) roky po ukončení účinnosti Smlouvy.

14. PODMÍNKY PŘENOSU TELEFONNÍHO ČÍSLA

14.1. Uživatel je oprávněn využít službu přenosu svého telefonního čísla. To neplatí pro přenos mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. Uživatel může požádat Poskytovatele o přenos telefonního čísla, které používá v rámci Služby VoIP hlasových služeb, k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací, nebo o přenos svého telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací k Poskytovateli, pokud u něj bude využívat Službu VoIP hlasové služby. Na přenesení telefonního čísla se podílí Uživatel, nový poskytovatel telefonní služby (dále jen „Přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel telefonní služby (dále též „Opouštěný poskytovatel“).

14.2. Uživatel, který má zájem o přenos svého telefonního čísla k Přejímajícímu poskytovateli musí u Přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele telefonních služeb a dohodnout s Přejímajícím poskytovatelem datum přenosu telefonního čísla.

14.3. **Poskytovatel jako Opouštěný poskytovatel**

- 14.3.1. Podmínky přenosu telefonního čísla Uživatele k Přijímajícímu poskytovateli se řídí podmínkami Přijímajícího poskytovatele a platnými právními předpisy. Uživatel musí u Přijímajícího poskytovatele podat žádost o přenos telefonního čísla.
- 14.3.2. Na základě žádosti o přenos telefonního čísla dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu VoIP hlasových služeb vztahujících se k přenášenému telefonnímu číslu, a to dnem, ke kterému má přenos telefonního čísla k Přijímajícímu poskytovateli proběhnout.
- 14.3.3. Poskytovatel po doručení žádosti o přenos telefonního čísla sdělí Uživateli ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla, není-li již tento kód uveden ve Smlouvě.
- 14.3.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí dva pracovní dny a začíná běžet dnem ode dne obdržení objednávky přenesení čísla Poskytovatelem od Přijímajícího poskytovatele.
- 14.3.5. V případě, že Uživatel využíval předplacený kredit na poskytování VoIP hlasových služeb, vrátí Poskytovatel zůstatek kreditu Uživateli do 14 dnů od podání žádosti Uživatele. Uživatel je povinen podat žádost do 30 dní ode dne ukončení smlouvy, jinak nárok na vrácení kreditu zaniká. Případný poplatek za vrácení kreditu je stanoven v Ceníku.
- 14.4. **Poskytovatel jako Přijímající poskytovatel**
- 14.4.1. Nový uživatel může požádat o přenos svého telefonního čísla k Poskytovateli. V takovém případě musí s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu minimálně v rozsahu VoIP hlasových služeb. V případě přenosu čísla nového uživatele k Poskytovateli se uplatní následující postup. Tento postup se obdobně uplatní i v případě, že o přenos čísla požádá stávající Uživatel, který dosud nemá dle Smlouvy zřízeny VoIP hlasové služby.
- 14.4.2. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující informace:
- (a) identifikační údaje Uživatele;
 - (b) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
 - (c) identifikaci Opouštěného poskytovatele;
 - (d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný Opouštěným poskytovatelem;
 - (e) den, ke kterému přenos telefonního čísla proběhnout.
- 14.4.3. Poskytovatel po obdržení žádosti splňující požadavky dle těchto VOP informuje Uživatele o:
- (a) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla a dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem;
 - (b) časových limitech přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání, přičemž přerušování služeb v den aktivace telefonního čísla nesmí být delší než 6 hodin;
 - (c) identifikaci objednávky.
- 14.4.4. Poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla.
- 14.4.5. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí dva pracovní dny a začíná běžet dnem ode dne obdržení objednávky přenesení čísla Opouštěným poskytovatelem od Poskytovatele.
- 14.4.6. Poskytovatel vyrozumí Opouštěného poskytovatele o žádosti Uživatele o přenos telefonního čísla do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti. Na základě žádosti o přenos telefonního čísla dojde k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile Poskytovatel vyrozumí Opouštěného poskytovatele o žádosti Uživatele o přenos telefonního čísla.
- 14.4.7. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost nového Uživatele před tím, než jeho jménem požádá Opouštěného poskytovatele o přenos telefonního čísla. Pokud Účastník neposkytne na výzvu Poskytovatele přiměřenou součinnost k ověření své totožnosti, hledí se na něj, jako by o přenos telefonního čísla nepožádal.
- 14.4.8. V případě, že by telefonní číslo nebylo možné přenést, sdělí Poskytovatel Uživateli neprodleně důvody. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přenos v případě, že

- (a) Uživatel či nový uživatel neučiní právní jednání směřující k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném čísle,
- (b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- (c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- (d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu (vyhláška č. 117/2007 Sb.).

Společná ustanovení

- 14.5. Úkony související se přenosem telefonního čísla provádí Poskytovatel na své náklady.
- 14.6. Přenos telefonního čísla není kromě splnění požadavků dle těchto VOP a platných právních předpisů vázán na splnění jiných podmínek.
- 14.7. **Nárok Uživatele na paušální náhradu, pokud dojde ke přenesení čísla se zpožděním:**
 - 14.7.1. Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti Přijímajícího nebo Opouštěného poskytovatele.
 - 14.7.2. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

15. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

- 15.1. Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Uživatel mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byl zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí Uživatel, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „přijímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).
- 15.2. Uživatel musí u přijímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přijímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.
- 15.3. Uživatel může požádat přijímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přijímající poskytovatel.
- 15.4. Uživatel podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přijímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
 - (a) identifikační údaje Uživatele;
 - (b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
 - (c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - (d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
 - (e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.
- 15.5. **Postup, pokud je Poskytovatel opouštěným poskytovatelem**
 - 15.5.1. Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přijímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
 - 15.5.2. Poskytovatel po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí Uživateli ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve Smlouvě.
 - 15.5.3. Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu Poskytovatelem od přijímajícího poskytovatele.
 - 15.5.4. Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přijímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.

- 15.5.5. Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že
- (a) eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - (b) v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - (c) žádost o změnu neobsahuje údaje podle čl. 15.4.
- 15.6. **Postup, pokud je Poskytovatel přejímajícím poskytovatelem**
- 15.6.1. Nový Uživatel může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s Poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.
- 15.6.2. Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
- 15.6.3. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Uživatel na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 15.6.4. Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
- 15.6.5. Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Uživatele objednávku změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- 15.6.6. Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.
- 15.7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Poskytovatel na své náklady.
- 15.8. **Nárok Uživatele na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:**
- 15.8.1. Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby;
- 15.8.2. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Smluvní vztah mezi Uživatem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „OZ“).
- 16.2. Pokud jsou Smlouva nebo VOP vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 16.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními VOP. Smlouva společně s těmito VOP budou vykládány v souladu a vyvolají právní následky pouze dle ujednání ve Smlouvě nebo v těchto VOP výslovně vyjádřených a dle zákona, s vyloučením následků plynoucích ze zvyklostí a zavedené praxe Smluvních stran. Smluvní strany se dle ustanovení § 558 odst. 2 OZ dohodly, že k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně anebo v daném odvětví se nepřihlíží. Uživatel

prohlašuje, že se ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 OZ vzdává práva dle ustanovení § 1793 OZ, a dále že si je vědom plnění poskytovaného dle Smlouvy, a že Cenu za Služby považuje za přiměřenou a úměrnou a s plněním za dohodnutou Cenu souhlasí. Uživatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.

16.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy a těchto VOP.

16.5. Spory vzniklé při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ním budou strany řešit primárně dohodou. Nebude-li dohoda možná, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení platných právních předpisů. V případě sporu týkajícího se poskytované Služby elektronických komunikací se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz>). V případě sporu ohledně jiných služeb než služeb elektronických komunikací se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (<http://www.coi.cz>). Spory, k jejichž rozhodování je příslušný soud a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se strany dohodly, že místně příslušným je soud podle sídla Poskytovatele.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022. Ve vztahu ke stávajícím Uživatelům se aplikuje odst. 5.4. VOP přiměřeně, tj. tyto VOP nabývají vůči stávajícím Uživatelům účinnosti uplynutím lhůty jednoho (1) měsíce ode dne, kdy byl Uživatel o změně VOP informován.

Za Sys-DataCom, s.r.o.

Jaromír Čihák, jednatel

Příloha č. 1 - Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Tento formulář vyplňte a pošlete jej Poskytovateli zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od Smlouvy.)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Sys-DataCom, s.r.o.

Procházkova 634/9, 147 00 Praha 4 – Podolí

email: obchod@sys-data.com

Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací číslo (*):

- popis služeb (*):

- datum objednání(*)/datum obdržení(*):

- jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

- adresa spotřebitele/spotřebitelů:

- datum:

.....

podpis spotřebitele/spotřebitelů(*)

(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.