

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Koněvovanet, s.r.o.

IČO: 11854162, sídlem Drahobejlova 1072/10, Libeň, 190 00 Praha 9  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 355387  
telefonní kontakt: 228 227 071, e-mailová adresa: [info@konevovanet.cz](mailto:info@konevovanet.cz)

(dále jen „Podmínky“)

vydané s účinností od 5. 2. 2024

## 1. Předmět Podmínek

**1.1** Tyto Podmínky představují nedílnou součást smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřené mezi společností Koněvovanet, s.r.o. coby poskytovatelem veřejně dostupných služeb ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v aktuálním znění (dále jen „ZOEK“), na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

**1.2** Tyto Podmínky stanovují podmínky, za nichž společnost Koněvovanet, s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací a případně další služby Účastníkům.

**1.3** Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

## 2. Definice pojmů

**2.1** Poskytovatel je společnost Koněvovanet, s.r.o., IČO: 11854162, sídlem Drahobejlova 1072/10, Libeň, 190 00 Praha 9, která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání učiněného Českému telekomunikačnímu úřadu v souladu s § 8 ZOEK.

**2.2** Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.

**2.3** Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Udělil-li Účastník Oprávněnému zástupci plnou moc, musí být tato opatřena úředně ověřeným podpisem Účastníka.

**2.4** Telekomunikační zařízení je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

**2.5** Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím něhož lze užívat poskytované Služby, které Poskytovatel za tímto účelem přenechá Účastníkovi. Pro účely Podmínek se Koncovým zařízením rozumí pouze zařízení dodané Poskytovatelem k užívání v rámci poskytované Služby, které je ukončené na Přípojném vedení. Koncové zařízení je i po dobu trvání Smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele.

**2.6** Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.

**2.7** Koncový bod Služby je fyzický spojovací bod, ve kterém je Uživateli poskytován přístup ke Službě. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, rozumí se Koncovým bodem Služby port v Koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť Koncového zařízení.

**2.8** Přípojka je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojně vedení; Koncové zařízení.

**2.9** Přípojně vedení je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.

**2.10** Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

**2.11** Reklamací se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z titulu vadně poskytnutých Služeb.

**2.12** Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo obsahu, popřípadě jejich doplnění, zúžení a rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.

**2.13** Síť je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

**2.14** Služba je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

Nestanoví-li Smlouva jinak, poskytované Služby elektronických komunikací v rozsahu poskytování přístupu k síti internet jsou sdílené (agregované). U hlasových Služeb je poskytován přístup k číslům tísňového volání na území České republiky. U hlasových Služeb zpravidla nejsou uváděny údaje o lokalizaci na čísla tísňového volání.

**2.15** Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Smluvními stranami ve smyslu těchto Podmínek a Smluvních dokumentů jsou Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu.

**2.16** Smluvní dokumenty jsou Smlouva včetně příloh, Ceník a jiné dokumenty vztahující se ke Službě.

**2.17** Souhlas je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).

**2.18** Specifikace Služby (dále jen „**Specifikace**“) je informace obsažená ve Smlouvě v rozsahu obchodních a technických podmínek parametrů Služby pro daného Účastníka.

**2.19** Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

**2.20** Výpověď je právní jednání, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví vůli ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách.

**2.21** Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení stavby a závady v dodávce elektrické energie.

**2.22** Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Zavadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

### **3. Práva a povinnosti smluvních stran**

**3.1** Poskytovatel je povinen:

- a)** zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a těmito Podmínkami. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele o uzavření Smlouvy v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- b)** na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a Smluvními dokumenty;
- c)** zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- d)** je-li to možné, oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek; a
- e)** informovat Účastníka o veškerých změnách smluvních Podmínek nejpozději jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti takové změny a zároveň ho informovat o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy dle předchozí věty je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení; právo ukončit Smlouvu dle tohoto odstavce Účastníkovi vzniká pouze v případě, nejsou-li pro Účastníka navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud nejde o změnu na základě změny právní úpravy anebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 ZOEK.

**3.2** Účastník je povinen:

- a)** řádně hradit Poskytovateli vyúčtovanou cenu za Služby;
- b)** zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- c)** zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu Koncového bodu Účastníka. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, je Účastník povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle ZOEK vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Poskytovatel přistoupí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- d)** nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;

e) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;

f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

- i. dát bezplatně k dispozici své prostory, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
- ii. umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem jeho oprav či údržby;
- iii. předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
- iv. poskytnout součinnost Poskytovateli při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
- v. zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
- vi. učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
- vii. umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů a zařízení pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- viii. zajistit, aby Koncové zařízení bylo připojeno na Koncový bod Účastníka, bylo funkční a bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie;
- ix. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením v Koncovém bodu Účastníka;

g) starat se o Koncové zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře a chránit jej před odcizením, ztrátou, zničením či poškozením,

h) neprodleně nahlásit odcizení, ztrátu, zničení či poškození Koncového zařízení Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k jeho opravě;

i) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;

j) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby; a

k) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### 4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1 Ceny Služeb a souvisejících poplatků jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, který představuje nedílnou součást Smlouvy (dále jen „Ceník“). Ceník je rovněž uveřejněn v provozovně Poskytovatele a způsobem umožňujícím dálkový přístup na internetové adrese [www.konevovanet.cz](http://www.konevovanet.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele.

4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu/faktury Účastníkovi takto:

a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;

b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby Účastníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o dani z přidané hodnoty (zákon o DPH), nedojde-li k jeho změně. Za okamžik zdanitelného plnění se považuje první den běžného měsíce;

c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi; a

e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.

4.3 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné, a že mu může být zasláno prostřednictvím elektronické pošty na jeho elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě.

4.5 Dojde-li ke změně Služby, začínají se ceny za změněnou Službu účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

**4.6** Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka k úhradě ceny Služeb je splněna připsáním účtované částky na bankovní účet Poskytovatele. Není-li ve Smluvních dokumentech sjednáno jinak, je splatnost faktury vystavené Poskytovatelem čtrnáct (14) dnů od data vystavení.

**4.7** Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

**4.8** Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, který je v prodlení s platbou úhrad za Služby. Účastník, který je fyzickou osobou, podpisem Smlouvy bere na vědomí, že v takovém případě budou jeho osobní údaje dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 předány třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek z titulu dlužných úhrad za Služby a jejich příslušenství. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Tato třetí osoba bude za Poskytovatele jednat ve věci vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi na podkladě plné moci udělené Poskytovatelem či jako nový nabyvatel pohledávek na základě smlouvy o postoupení pohledávek.

**4.9** Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka s úhradou ceny za Služby mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě, a to ve výši dle aktuálně platného Ceníku.

**4.10** Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, jsou vyúčtované částky odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

**4.11** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

**4.12** Nárok přiměřené snížení ceny za Službu dle čl. 4.11 těchto Podmínek Účastníkovi nevzniká, porušil-li svou povinnost stanovenou čl. 3.2 písm. b), e) a/nebo g) těchto Podmínek.

#### **4.13**

Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (Jistotu), a to v následujících případech:

- při podpisu nové Smlouvy;
- sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;
- při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka;
- při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- pokud dojde k neobvyklému nárůstu objemu poskytovaných Služeb anebo jejich ceny; a
- Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny dluhy Účastníka vůči Poskytovateli.

Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby. Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut a jiných peněžitých dluhů Účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy či dalších Smluvních dokumentů.

**4.14** Účastník, který je spotřebitelem, 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 převírajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výši paušální náhrady je stanovena ve vyhlášce Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu. Právo Účastníka na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

## **5. Rozsah poskytované Služby**

**5.1** Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost ujednání obsažená ve Smlouvě před ustanovením těchto Podmínek. Služba je poskytována na území České republiky.

**5.2** Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.

**5.3** Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

**5.4** Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.

**5.5** Sjednané termíny a lhůty pro započítání poskytování Služby a pro poskytnutí Služby se přiměřeně prodlužují o dobu, po kterou je Účastník v prodlení se splněním svých závazků vyplývajících mu ze Smlouvy a těchto Podmínek, včetně doby, po níž Účastník neposkytl potřebnou součinnost.

**5.6** Poskytovatel je oprávněn pozastavit na dobu nezbytně nutnou poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

**5.7** V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi prostřednictvím elektronické zprávy na jeho elektronickou adresu, uvedenou ve Smlouvě, upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací (znovuzapojením) Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku ve výši dle aktuálně platného Ceníku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo jednostranně ukončit Smlouvu a ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.

**5.8** Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů jednostranně ukončit Smlouvu a ukončit poskytování Služby, a to ihned poté, co tuto skutečnost zjistí.

**5.9** Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci.

**5.10** Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

**5.11** Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.

## **6. Podstatné porušení Smlouvy**

**6.1** Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

- a)** nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- b)** neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení takové změny Služby sjednané v příslušném dodatku ke Smlouvě; a
- c)** opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

**6.2** Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:

- a)** neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
- b)** je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než třicet (30) dní po datu splatnosti;
- c)** poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- d)** dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele;
- e)** uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- f)** opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou, těmito Podmínkami nebo platnými právními předpisy;
- g)** odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závad, případně odinstalací zařízení;
- h)** neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván; a

i) nezajistí souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.

**6.3** Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

## **7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**

**7.1** Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo jakékoliv její části nebo je-li v prodlení s úhradou jiné platby či jakékoliv její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

**7.2** V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách údajů Účastníka podle čl. 3.2 písm. i) těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

**7.3** Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou sjednáním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, právo Poskytovatele na náhradu škody zůstává zachováno v plné výši.

**7.4** Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

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

**8.1** V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se ZOEK omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

**8.2** Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí Vyšší moci ani v situacích uvedených v čl. 5.3 až 5.9 těchto Podmínek.

**8.3** Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.

**8.4** Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele, umístěných u Účastníka.

**8.5** Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

**8.6** Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

## **9. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení, Smlouvy nebo Služby**

**9.1** Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat pouze na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí 2 měsíce, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

**9.2** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

**9.3** K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

**9.4** Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů. Je-li Smlouva uzavřena s Účastníkem, jenž je spotřebitelem, mimo obchodní prostory Poskytovatele, uzavřením Smlouvy a akceptací těchto Podmínek tento Účastník výslovně žádá Poskytovatele, aby začal poskytovat ve Smlouvě sjednané Služby po instalaci zařízení, nikoliv až po uplynutí 14denní lhůty po uzavření Smlouvy.

**9.5** Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

**9.6** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit, doplňovat a rušit tyto Podmínky a Smluvní dokumenty při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu, jakož i z důvodu

změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi informace o změnách Podmínek či Smluvních dokumentů, a to způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

Poskytovatel je oprávněn měnit Smluvní dokumenty a Podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. cena Služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
4. rozsah práv a povinností Poskytovatele a Účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
6. změny Služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
9. způsob doručování Účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům; a
11. zpracování osobních údajů.

**9.7** Jednostranná změna Smluvní dokumentace či Podmínek ze strany Poskytovatele zakládá právo vypovědět závazek ze Smlouvy, který ZOEK definuje následovně: „Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 může Český telekomunikační úřad uložit Poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu Smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.)

**9.8** Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, anebo s ohledem na čl. 10.1 Podmínek, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 2000,- Kč plus DPH. Pokud Smlouva s Účastníkem, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, bude postupováno dle § 63 odst. 8 ZOEK.

**9.9** Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

**9.10** Smlouva nebo Služba může být ukončena:

- a) písemnou dohodou smluvních stran,
  - b) uplynutím výpovědní doby,
  - c) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s výpovědním důvodem uvedeným v čl. 9.7 těchto Podmínek;
  - d) odstoupením Poskytovatele v případě podstatného porušení Smlouvy Účastníkem, a
  - e) odstoupením Účastníka v případě podstatného porušení Smlouvy Poskytovatelem.
- Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.

**9.11** Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď podaná smluvní stranou doručena druhé smluvní straně. Účastník má právo vypovědět Smlouvu ohledně konkrétní Služby. V takovém případě je Účastník povinen jasně uvést, jakou Službu chce vypovědět, jinak Poskytovatel požadavek nebude schopen správně zpracovat. Neurčitá výpověď je neplatná. Zrušením jednotlivé Služby není ukončen zbytek Smlouvy; ostatní sjednané Služby zůstanou nedotčeny.

**9.12** V případě, kdy je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník, jenž je spotřebitelem, právo dle ustanovení § 1829 a násl. OZ odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy uzavřené s Účastníkem, jenž je spotřebitelem, mimo prostory obvyklé k podnikání začíná běžet uzavřením Smlouvy. Toto právo musí Účastník, který je spotřebitelem, uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla. Začne-li Poskytovatel dle Smlouvy poskytovat Účastníku služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti

Účastníka, který s tímto uzavřením Smlouvy výrazně vyslovuje svůj souhlas. Odstoupí-li Účastník, jenž je spotřebitelem, od Smlouvy a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti tohoto Účastníka učiněného při uzavření Smlouvy začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí tento Účastník poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a montážní práce poskytnuté v souvislosti se zprovozněním zařízení. V případě Účastníků, kteří jsou považováni za spotřebitele ve smyslu § 419 OZ, těmto Účastníkům přísluší rovněž práva podle § 1810 a násl. OZ.

**9.13** Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele, nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní doby trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

**9.14** Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku ve vlastnictví Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednáním či zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na plnou náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku.

**9.15** Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele. Pro obnovení Služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se ke zřízení Služby.

## **10. Zřizování a zrušení Služby**

**10.1** V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod.

**10.2** O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět požadavku Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.

**10.3** Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby, resp. předpokládané datum účinnosti změny. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena požadavku Účastníka dle možností Poskytovatele. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, požaduje Účastník, jenž je spotřebitelem, aby Poskytovatel bezodkladně zahájil poskytování sjednaných Služeb před uplynutím lhůty uvedené v § 1829 a násl. OZ.

**10.4** Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi na jeho elektronickou adresu či adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesíláno.

**10.5** Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi náhradu nákladů za promeškaný čas strávený při čekání a přepravě. Tuto náhradu nákladů je Účastník povinen Poskytovateli zaplatit.

**10.6** V případě, že požadovaný typ Připojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka apod.). Až do marného uplynutí nového termínu realizace náhradního řešení určeného dohodou smluvních stran, není Poskytovatel v prodlení s předáním Služby ani s poskytováním Služby

**10.7** Po dobu, po kterou Poskytovatel nemohl předat Službu z důvodu na straně Účastníka (zejm. neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem), se Poskytovatel nenachází v prodlení se s předáním Služby ani s poskytováním Služby.

**10.8** Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunem data zřízení Služby.



## **11. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení**

**11.1** Účastník odpovídá za kontrolu a údržbu Koncového zařízení určeného k poskytování Služby. Účastník je povinen Koncové zařízení užívat s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat.

**11.2** Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

**11.3** Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník.

**11.4** Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že Závada vznikla z důvodů na straně Účastníka, nebo byla lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu Závady ve výši dle aktuálně platného Ceníku.

**11.5** Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

**11.6** Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele promešká čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

**11.7** Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.6 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnost opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat po Účastníkovi náhradu těchto výdajů a Účastník je tyto výdaje povinen Poskytovateli zaplatit.

**11.8** Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby.

**11.9** Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout u Poskytovatele.

## **12. Ochrana osobních údajů Účastníků**

**12.1** Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále též jen „**Nařízení**“) za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji Účastníka – fyzické osoby mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

**12.2** Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČO, DIČ, e-mailová adresa):

- a) byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy;
- b) byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 95 ZOEK, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden;
- c) byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) Poskytovatelem (nebo jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu Nařízení; a
- d) byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis.

**12.3** Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících z Nařízení, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo svůj souhlas s jejich zpracováním kdykoliv odvolat, a že má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů se stížností, bude-li se domnívat, že zpracováním jeho osobních údajů je porušeno Nařízení.

**12.4** Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána obchodní sdělení na jeho elektronickou adresu, že bude kontaktován direct e-mailem obsahujícím obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.1 těchto Podmínek. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak.

**12.5** Jakékoliv odvolání souhlasu podle čl. 12.2 až čl. 12.4 těchto Podmínek nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které Poskytovatel zpracovává na základě jiných právních důvodů, než je souhlas Účastníka.

**12.6** Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením své obchodní firmy anebo obchodního názvu v referenčním listu Poskytovatele.

### **13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**

**13.1** Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

**13.2** Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

**13.3** Reklamací se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně, a to doporučeným dopisem na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

**13.4** Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu; Účastník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

**13.5** Reklamací týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**13.6** Za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má Účastník právo na odstranění závady a přiměřené snížení ceny.

**13.7** Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení Reklamací Poskytovateli.

**13.8** Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací, nebo ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

**13.9** Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

**13.10** V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

### **14. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná**

**14.1** Práva a povinnosti v těchto Podmínkách a Smluvních dokumentech neupravené se řídí obecně závaznými předpisy, zejména příslušnými ustanoveními ZOEK a OZ.

**14.2** V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

**14.3** Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

**14.4** Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím třiceti (30) dní ode dne odeslání veškerých informací o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

**14.5** Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

**14.6** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 5. 2. 2024.

**14.7** Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu s ustanovením § 129 ZOEK rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Mimosoudní vyřizování stížností Účastníků, zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy [info@konevovanet.cz](mailto:info@konevovanet.cz). Informaci o vyřízení stížnosti Účastníka, jenž je spotřebitelem, zašle Poskytovatel na elektronickou adresu tohoto Účastníka.