

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB PŘIPOJEN.CZ

### Článek 1 – Definice

V těchto všeobecných smluvních podmínkách (VOP) mají níže uvedené pojmy následující význam:

1.1 Poskytovatel: Připojen s.r.o., Srpnová 672, 277 11 Libiš, IČ: 29044065, zapsaný v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 162374.

1.2 Zákazník: Fyzická či právnická osoba, se kterou se Poskytovatel dohodl na poskytnutí Zákaznického oprávnění.

1.3 Služba: Možnost získat přístup do sítě Internet prostřednictvím systému PŘIPOJEN.CZ provozovaného Poskytovatelem, využívání technického vybavení Poskytovatele pro poskytování informací nebo využití elektronické pošty a jiných telekomunikačních služeb Zákazníkem, způsobem který nabízí Poskytovatel, a na kterém se Zákazník a Poskytovatel dohodli.

1.4 Zařízení: Technické vybavení nezbytně nutné k využívání služby Zákazníkem.

1.5 Zaměření: Zjištění, zda je Služba dostupná v dostačující kvalitě v místě požadovaného zřízení.

1.6 Zákaznické oprávnění: Oprávnění Zákazníka využívat Službu podle podmínek stanovených ve smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem (Smlouva) a těchto všeobecných smluvních podmínkách. Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními všeobecných smluvních podmínek.

1.7. Součástí smluvní dokumentace jsou kromě Smlouvy, Shrnutí smlouvy, Informace k využití změny poskytovatele a těchto Všeobecných podmínek také Prohlášení o ochraně soukromí a Podmínky a pravidla využívání a parametry služeb společnosti PŘIPOJEN.CZ

### Článek 2 – Všeobecná ustanovení

2.1 Na veškeré Smlouvy nebo jiné dohody uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souvislosti s poskytnutím Služby budou použity tyto všeobecné smluvní podmínky, pokud není Poskytovatelem výslovně stanoveno jinak, případně nebyly-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuty jiné podmínky.

2.2 Tyto všeobecné smluvní podmínky nahrazují veškeré předchozí všeobecné smluvní podmínky a vztahují se i na Smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti těchto všeobecných smluvních podmínek, pokud to tyto Smlouvy výslovně nevyklučují.

2.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli odvolat či změnit svou nabídku na uzavření smlouvy či jiných návrhů nebo součástí smluvní dokumentace za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem jako nabídku nebo návrh. Takové odvolání nebo změna bude účinná vůči těm, se kterými nebyla do doby oznámení změny nebo odvolání uzavřena na základě návrhu nebo nabídky Smlouva.

2.4 Pokud dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Poskytovatelem týkajícího se využívání Služby, tyto všeobecné smluvní podmínky budou nadále upravovat vztahy mezi smluvními stranami, dokud tyto vztahy nebudou zcela vypořádány.

2.5 Poskytovatel má právo tyto všeobecné smluvní podmínky z důvodu na jeho straně a na straně dodavatelů kdykoli změnit. Tyto změny se budou vztahovat rovněž na Smlouvy uzavřené se Zákazníkem před provedením změn. Změny nabudou účinnosti 30 dní po jejich oznámení Zákazníkům nebo v jiném termínu stanoveném, který nebude kratší než 30 dnů. Zákazník má právo nové všeobecné smluvní podmínky nepřijmout. Poskytovatel má povinnost informovat Účastníka o právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nových smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nepřísluší, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu Pakliže tak neučiní do 30ti dnů po jejich oznámení Zákazníkovi, má se za to, že s nimi souhlasí. Oznámení bude učiněno způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování a který každému Zákazníkovi umožní se seznámit se změnou všeobecných smluvních podmínek.

### Článek 3 – Zákaznické oprávnění

3.1 Žádost o Zákaznické oprávnění může být za podmínek stanovených Poskytovatelem podána prostřednictvím: písemné žádosti, on-line registrace, e-mail zprávy nebo jakýmkoliv jiným způsobem dohodnutým s Poskytovatelem.

3.2 Za právnické osoby podává žádost osoba oprávněná za tuto osobu jednat. S žádostí o Zákaznické oprávnění jsou právnické osoby povinny zaslat Poskytovateli kopii výpisu z obchodního rejstříku.

3.3 Pokud Zákazník nevlastní Zařízení, pak po obdržení řádně podané žádosti o Zákaznické oprávnění Poskytovatel dohodne se Zákazníkem termín Zaměření. Pokud bude zjištěno, že Službu lze v daném místě poskytnout, budou Poskytovatelem dány podmínky pro umístění Zařízení

v objektu Zákazníka a dohodnut termín instalace a zprovoznění Služby. Poskytovatel nezasahuje do objektu Zákazníka a veškeré nutné stavební a jiné úpravy nutné pro instalaci Zařízení jsou zcela v režii Zákazníka, pokud se s Poskytovatelem nedohodnou jinak.

3.4 Pokud Poskytovatel dodá Zákazníkovi Zařízení, pak v případě uzavření Smlouvy uhradí Zákazník cenu tohoto Zařízení dle platného ceníku Poskytovatele v hotovosti při instalaci. Zařízení se v tomto případě zaplacením stává majetkem Zákazníka. Záruka na zařízení se nevztahuje na mechanické poškození, poškození přepětím nebo bleskem. Poskytovatel může nabídnout Zákazníkovi zařízení se slevou nebo zapůjčení Zařízení; v takovém případě je podmínkou uzavření Smlouvy v minimální délce trvání 24 měsíců, pokud se Zákazník s Poskytovatelem nedohodnou jinak. Po uplynutí takové Smlouvy má Zákazník právo na odkoupení Zařízení, pokud nemá žádné závazky vůči Poskytovateli.

3.5 Zákaznické oprávnění není převoditelné a poskytování Služby je zahájeno dnem zprovoznění Služby Poskytovatelem.

3.6 Zákazník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím se Zákazníkem společnou domácnost. V případě, že Poskytovatel prokáže Zákazníkovi porušení tohoto ustanovení je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli způsobenou škodu a náklady s tím spojené.

3.7 Využívání Služby je omezeno na jednu fyzickou (MAC) adresu, za kterou po připojení routeru může být několik počítačů.

3.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout žádost o poskytnutí Zákaznického oprávnění. V takovém případě bude žadatele bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti o odmítnutí informovat.

3.9 Rychlost připojení k internetu je pro jednotlivé tarify specifikována v dokumentu Podmínky a pravidla využívání a parametry služeb společnosti PŘIPOJEN.CZ, případně je uvedena ve Smlouvě.

### Článek 4 – Služba

4.1 Využívání Služby Zákazníkem bude Poskytovatelem umožněno za předpokladu, že Zákazník plní všechny podmínky stanovené Smlouvou a těmito všeobecnými smluvními podmínkami.

4.2 Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech změnit přístupový kód Zákazníka. Poskytovatel je povinen Zákazníka o takové změně informovat a sdělit mu nový přístupový kód bez zbytečného odkladu.

4.3 Zákazník bude moci využívat technickou podporu poskytovanou zákaznickým servisem Poskytovatele na telefonním čísle nebo emailové adrese uvedené na smlouvě, případně webových stránkách Poskytovatele.

### Článek 5 – Úplata

5.1 Úplata za poskytnutí příslušného druhu Zákaznického oprávnění bude stanovena na základě platného ceníku Poskytovatele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. V případě změny ceníku dotýkající se Zákazníkem odebraných Služeb, zašle Poskytovatel Zákazníkovi nový ceník alespoň 30 dní před nabytím jeho účinnosti. Nebude-li Zákazník souhlasit s novým ceníkem, může Smlouvu o Zákaznickém oprávnění vypovědět podle článku 9.2 níže. Pokud bude písemná výpověď doručena Poskytovateli před nabytím účinnosti nového ceníku podle tohoto článku, bude pro vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem účinný ceník před změnou až do vypršení výpovědní lhůty.

5.2 Pokud je poskytnuto Zákaznické oprávnění v průběhu kalendářního měsíce, bude úplata účtována poměrným dílem.

5.3 Všechny úplaty za poskytování služeb Poskytovatele jsou uváděny v korunách českých včetně DPH.

5.4 Platby prováděné Zákazníkem ve prospěch Poskytovatele jsou výhradně za Služby poskytované Poskytovatelem a nezahrnují žádné telefonní poplatky ani jiné náklady na připojení k systému Poskytovatele, které Zákazníkovi vznikly nebo v budoucnu vzniknou, případně žádné další poplatky za přenos dat mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

5.5 V závislosti na druhu Zákaznického oprávnění a požadovaných úkonech je Poskytovatel oprávněn účtovat k cenám Služeb poplatky za registraci v souladu s účinným ceníkem.

### Článek 6 – Platební podmínky

6.1 Zákazník je povinen Poskytovateli hradit měsíční úplatu za poskytování Služeb bezhotovostním převodem z účtu Zákazníka na účet Poskytovatele (číslo účtu je uvedeno ve smlouvě o poskytování služeb) s variabilním symbolem uvedeným v pravém rohu Smlouvy. Cena je splatná do 15tého dne daného měsíce a za termín úhrady se považuje datum připsání celé částky na účet Poskytovatele.

6.2 Pokud Zákazník neuhradí včas úplatu za Služby, bude na to Poskytovatelem upozorněn a bude mu stanovena náhradní lhůta pro úhradu, která nebude kratší než 7 dní a Zákazník bude od tohoto okamžiku platit Poskytovateli úroky z prodlení v zákonem stanovené výši. V případě, že Zákazník neuhradí úplatu ani na základě písemné

upomínky, bude znovu na toto upozorněn a je povinen uhradit Poskytovateli náklady na vystavení upomínky, dle ceníku poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn neprodleně pozastavit poskytování Služeb Zákazníkově.

6.3 Poskytovatel je oprávněn platby Zákazníka nejdříve použít na úhradu úroků z prodlení a dlužných částek a teprve poté na úhradu vždy nejstarších splatných úplat za poskytnuté Služby, nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak.

6.4 Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané Služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, po více jak 3 po sobě jdoucí dny, sníží se poměrně cena těchto Služeb. Uvedený výpadek Služeb se počítá od okamžiku, kdy jej Zákazník prokazatelně nahlásil Poskytovateli.

6.5 V případě požadavku Zákazníka na přenesení stanice v rámci sítě, bude Zákazníkově účtována jednorázová cena za pře-instalaci dle platného ceníku.

6.6. Poskytovatel zasílá elektronickou poštou (emailem) bezplatně fakturu za poskytnuté Služby jednou měsíčně, pokud se Zákazníkem nedohodli jinak. Jiné způsoby zasílání faktur (poštou apod.) jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku na webových stránkách Poskytovatele.

6.7 V případě ukončení smlouvy na dobu určitou ze strany Zákazníka je Zákazník povinen uhradit zbývající měsíční platby do konce sjednané doby určité, s výjimkou případů, kdy je Zákazník spotřebitelem. Zákazník, který je spotřebitelem, je povinen v případě, kdy smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, uhradit jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby, po třech měsících neplatí úhradu za ukončení smlouvy. Zákazník je vždy povinen uhradit náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek, dle platného Ceníku.

6.8. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Za vadu služby se považují také velká trvalá nebo velká opakující se odchylka nebo výpadek služby, podle ustanovení dokumentu Podmínky a pravidla využívání a parametry služeb PŘIPOJEN.CZ.

6.9. Reklamaci by měl Zákazník uplatit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování za poskytnutou službu

#### **Článek 7 – Ochrana Zákazníka**

7.1 Poskytovatel je povinen učinit veškerá rozumná opatření pro spolehlivou ochranu informačního systému Zákazníka v souvislosti s využíváním Služby. Poskytovatel však není odpovědný za jakékoli škody, které vznikly Zákazníkově na jeho informačním systému v souvislosti s využíváním Služby, pokud nebyly způsobeny úmyslně nebo v hrubé nedbalosti z důvodu užití softwaru nebo technického zařízení, které bylo poskytnuto Poskytovatelem.

7.2 Pokud si je Zákazník vědom nebo může rozumně předpokládat, že přístup k jeho Službě získala třetí osoba (např. pokud tato osoba používá neoprávněně přístupový bod Zákazníka), je o tom Zákazník povinen Poskytovatele bez prodlení informovat.

Poskytovatel není odpovědný za jakékoliv škody způsobené takovým neoprávněným použitím Služby.

#### **Článek 8 – Povinnosti Zákazníka**

8.1 Zákazník je povinen plnit veškeré závazky a dodržovat veškeré pokyny Poskytovatele, které Zákazník obdrží k řádnému využívání Služeb a provozu systému PŘIPOJEN.CZ.

8.2 Zákazník se zavazuje jednat v souladu se Smlouvou, všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy a jednat tak, jak se očekává od zodpovědného a pečlivého Zákazníka sítě internet. Zjistí-li Zákazník, že užíváním Služby nebo jinak může vzniknout Poskytovateli škoda, je povinen v rámci svých možností jednat tak, aby byla škoda co nejmenší.

8.3 Zákazník se zavazuje, že nebude Službu využívat k páčání trestné činnosti, jiným protiprávním činnostem nebo činnostem, která je v rozporu s etickými pravidly pro komunikaci prostřednictvím sítě Internet. K takovým aktivitám patří: porušování práv k duševnímu vlastnictví třetích stran (zahrnující mimo jiné: autorská práva, ochranné známky, práva k patentu apod.), krádež jakéhokoliv i nehmotného majetku, nezákonné šíření tajných nebo důvěrných informací, nezákonné šíření rasistických názorů, dětské pornografie a poplašných informací, zničení nebo poškození systémů, automatizovaných operací a programových prostředků třetích stran, případně vědomé zavinění jejich nefunkčnosti, šíření virů nebo jiné narušování komunikace či ukládání dat, získání přístupu pomocí nepravých klíčů, nepravých přístupových kódů nebo nepravých osobních údajů. V případě porušení tohoto ustanovení má Poskytovatel právo požadovat po Zákazníkově škody a náklady prokazatelně způsobené Poskytovateli jednáním Zákazníka.

8.4 Zákazník nesmí zahájit případně nechat vědomě probíhat takové procesy, o kterých by věděl, nebo mohl nebo měl vědět, že budou

narušovat ostatní Zákazníky sítě Internet nebo že budou mít škodlivý vliv na využití Služby.

8.5 Zákazník smí využívat Službu nebo její části připojením počítačové sítě nebo jejích částí nebo jiných Zákazníků, ať už v rámci své nebo jiné organizace, pouze v souladu s bodem 3.6 těchto podmínek.

8.6 Pokud Zákazník jedná v rozporu s kterýmkoliv ustanovením tohoto článku, je Poskytovatel oprávněn odeprít Zákazníkově přístup ke Službě nebo odstoupit od Smlouvy se Zákazníkem. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení již uhrazených poplatků.

8.7 Pokud má Zákazník svoje vlastní Zařízení, je povinen zajistit si technické a programové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich správnou funkčnost potřebnou pro připojení do systému PŘIPOJEN.CZ. Zákazník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která neporušují její poskytování nebo zákonem chráněné právo třetích osob. Zákazník v tomto případě zcela zodpovídá za splnění zákonných limitů ČTÚ týkajících se vyzařovaného výkonu a povolených frekvencí a způsobů modulace. Zákazník nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru nebo softwaru Poskytovatele.

8.8 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel v souladu s dokumentem Prohlášení o ochraně soukromí shromažďuje o Zákazníkově údaje dodané Zákazníkem při registraci a údaje o Zákazníkově využití Služeb. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel, zaměstnanec poskytovatele a externí partner poskytovatele zpracovává uvedené údaje pro sledování a vyhodnocování technického fungování systému, zajištění pohledávek i za účelem nabízení obchodu nebo služeb Zákazníkově. Zákazník se zavazuje oznámit neprodleně Poskytovateli každou změnu údajů uvedených při registraci na emailovou adresu Poskytovatele. Poskytovatel poskytne Zákazníkově na základě jeho písemné žádosti informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou na stránkách připojen.cz v sekci Dokumenty.

8.9 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel v žádném případě nezodpovídá za stav Zákazníkově koncového zařízení (počítače) a jakoukoli škodu či ztrátu dat způsobenou nakažením viry, spywarem, malwarem a jinými počítačovými hrozbami či hackerskými útoky, i když se tak stalo díky připojení počítače k Internetu. Zákazníkově se doporučuje, aby ve vlastním zájmu provedl obecně doporučovaná opatření směřující k zabezpečení počítače (antiviru, anti-spyware, firewallu) ještě před připojením k Internetu.

8.10 Poskytovatel v žádném případě neuzná Zákazníkem reklamovanou nedostupnost Služby jako oprávněnou, pokud bude zjištěno, že příčinou nedostupnosti Služby je závada na Zařízení, které si Zákazník obstaral od jiného dodavatele, nebo nedostatek odbornosti v ovládní počítače Zákazníkem (např. omylem zakázaná síťová karta), nebo nakažením počítače Zákazníka viry či jiným malwarem, nebo použitím nelegálního software Zákazníkem. Pokud Poskytovatel při řešení reklamace prokáže, že po připojení služebního notebooku technika k výstupnímu datovému konektoru vedoucího ze Zařízení Zákazníka je bez dalších zásahů Služba zcela funkční a odpovídající sjednaným parametrům dle Zákaznického oprávnění, považuje se reklamace Zákazníka za neoprávněnou a takovýto servisní zásah bude zpoplatněn dle platného ceníku služeb PŘIPOJEN.CZ.

8.11 Zákazník se zavazuje nevyužívat Služby pro připojení stále dostupných serverů poskytujících služby/aplikace.

8.12 Zákazník je povinen chránit přístup a přístupové údaje ke Službám, zejména přístupové údaje k Wi-Fi síti, aby zabránil zneužití a používání služeb v rozporu se smluvní dokumentací.

8.13 Zákazník je povinen udržovat koncové zařízení sítě (modem, router) zapnuté, aby Poskytovatel mohl kontrolovat a zajišťovat kvalitu poskytnutých Služeb.

#### **Článek 9 – Doba trvání a ukončení**

9.1 Smlouva se uzavírá a Zákaznické oprávnění je poskytnuto na minimální dobu 6 měsíců, pokud se smluvní strany ve Smlouvě nedohodly jinak.

9.2 Smlouva o poskytování Zákaznického oprávnění uzavřená na dobu neurčitou může být písemně vypovězena kteroukoli smluvní stranou. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi.

9.3 Pokud Zákazník řádně nebo úplně nesplní jeden nebo více závazků vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn s okamžitou platností uživatele pozastavit.

9.4 Poskytovatel je oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy o poskytování Zákaznického oprávnění v následujících případech: na Zákazníka byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, na Zákazníka byla uvalena nucená správa, Zákazník vstoupil do likvidace, nebo pokud Zákazník není schopen hradit své splatné závazky nebo je v úpadku.

9.5 U smluv na dobu určitou se Smlouva po uplynutí doby trvání Smlouvy a oznámení Zákazníkově automaticky mění na smlouvu na dobu neurčitou..

9.6 Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, může Zákazník, který je spotřebitelem, od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů od jejího uzavření za podmínek uvedených v ustanovení § 1829 občanského zákoníku, ledaže Zákazník požádal písemně Poskytovatele o započítání poskytování internetového připojení před uplynutím 14-denní lhůty pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy podle věty první je nutné uplatnit u Poskytovatele písemně dopisem nebo emailem na jeho adrese. Smlouva v tomto případě nesmí být uzavřena na ICO. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který Zákazník může pro účely odstoupení od Smlouvy použít, je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele [www.pripojen.cz](http://www.pripojen.cz). Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

9.7 Při odstoupení Zákazníka od Smlouvy podle čl. 9.6 této Smlouvy ponese Zákazník náklady spojené s navrácením Zařízení (tj. práce technika na demontáži Zařízení včetně spotřebního materiálu). Zákazník dále povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služeb, jejichž plnění již začalo. Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovateli došlo oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi všechny platby, které od Zákazníka obdržel, včetně nákladů na dodání, kromě případů podle čl. 9.7 věty první a čl. 9.8 této Smlouvy. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, který použil Zákazník při provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neučil jinak. Zákazníkovi nemůžou vrácením plateb vzniknout žádné náklady.

9.8. V případě, že objednatel požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.

9.9. V případě, že objednatel požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.

9.10. Podmínky přenositelnosti telefonních čísel upravuje samostatný dokument Podmínky přenositelnosti telefonních čísel, který je součástí smluvní dokumentace a je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.

9.11. Podmínky pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu upravuje samostatný dokument Informace ke změně poskytovatele, který je součástí smluvní dokumentace a je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.

9.12. V případě využití institutu změny poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona 127/2005 Sb. v platném znění, dojde k ukončení poskytování služeb IPTV, podle podmínek, uvedených v dokumentu Informace ke změně poskytovatele.

## **Článek 10 – Odpovědnost**

10.1 Poskytovatel není odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou Zákazníkovými v souvislosti s využíváním Služeb a sítě internet, ledaže tato škoda byla způsobena v důsledku úmyslného jednání Poskytovatele nebo jednání v hrubé nedbalosti v souvislosti s činnostmi Poskytovatele, která umožňuje Zákazníkovi využívání Služby, nebo technickým zařízením poskytnutým Poskytovatelem pro účely využívání Služby. Odpovědnost je omezena na přímou škodu na majetku. Vylučuje se náhrada ušlého zisku.

10.2 Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti sítě internet, škodu způsobenou únikem důvěrných informací, které si Poskytovatel nevyžádal, nebo způsobenou prováděním elektronických plateb a škodu vzniklou v důsledku uplatňování nároků třetích stran vůči Zákazníkovi.

10.3 Poskytovatel není odpovědný za škody vzniklé na straně Zákazníka a způsobené třetími stranami během využívání Služeb poskytovaných Poskytovatelem.

10.4 Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou v důsledku okolností, které Poskytovatel nemůže ovlivnit. Takovými okolnostmi se mimo jiné rozumí mezinárodní konflikty, násilné nebo ozbrojené akce, opatření veřejných orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby Poskytovateli, protestní akce, zpoždění dodávek či jiné nedostatky způsobené třetími stranami, na kterých je Poskytovatel jakýmkoliv způsobem závislý, přerušení dodávek elektrické energie, přerušení spojení do sítě Internet, poruchy telefonní sítě příslušné telekomunikační společnosti, plně vyčerpání příchodných linek, závady na komunikačních spojích nebo zařízeních Poskytovatele nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby Poskytovateli.

10.5 Pokud Poskytovatel nemůže plnit své závazky po dobu minimálně jednoho měsíce z důvodu závad, které Poskytovatel nemůže ovlivnit, pak jsou Poskytovatel i Zákazník oprávněni od Smlouvy s okamžitou účinností po doručení písemného oznámení druhé straně odstoupit bez ohledu na minimální dobu platnosti smlouvy. V případě, že Zákazník má pronajaté zařízení je povinen jej po skončení smlouvy neprodleně vrátit.

10.6 V případě, že Zákazník má zařízení v pronájmu a dojde k jeho poškození (blesk, mechanické poškození) na které se nevztahuje reklamacce u výrobce, je Zákazník povinen uhradit poskytovateli pořizovací cenu tohoto Zařízení

10.7 Při odstoupení Zákazníka od Smlouvy podle čl. 9.6 této Smlouvy odpovídá Zákazník pouze za snížení hodnoty Zařízení v důsledku nakládání s tímto Zařízením jiným způsobem, než který je nutný k obeznamení se s povahou a vlastnostmi Zařízení, včetně jeho funkčnosti.

10.8 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci Zákazníka do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce, případně do 2 měsíců, pokud vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.

10.9. V případě služby přístupu k internetu se Poskytovatel zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - v případě hlasových služeb pak zajistit jejich dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci.

10.10. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva účastníka 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 účastníka 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.

10.11. Pokud účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

10.12. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

10.13. Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

## **Článek 11 – Závěrečná ustanovení**

11.1 Zákazník není oprávněn převádět bez souhlasu Poskytovatele jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy nebo těchto všeobecných smluvních podmínek.

11.2 Pokud se některé ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost všeobecných smluvních podmínek nebo Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které stávající ustanovení nahradí a které co nejlépe odpovídá významu původního ustanovení.

11.3 Zákazník je povinen Poskytovatele neprodleně písemně informovat o jakýchkoliv změnách adresy, a to prostřednictvím pošty nebo e-mail zprávy. Pokud bude Poskytovatel nucen písemně kontaktovat Zákazníka prostřednictvím poštovní zásilky, bude tak učiněno na poslední adresu, kterou Zákazník Poskytovateli písemně sdělil.

11.4 Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Spory mezi Zákazníkem a Poskytovatelem budou řešeny vzájemnou dohodou, případně následně příslušným soudem České republiky.

11.5 V případě sporu týkajícího se služeb poskytovaných na základě Smlouvy, je-li Zákazník spotřebitelem, se může Zákazník obrátit s žádostí o mimosoudní řešení sporů na Český telekomunikační úřad, jehož kontaktní údaje najde na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

11.6 Ostatní dokumenty týkající se využití služeb poskytovatele jsou umístěny na webových stránkách poskytovatele [pripojen.cz](http://pripojen.cz)

11.7 Tyto všeobecné podmínky jsou platné dnem zveřejnění a účinné dnem 01.06.2022