



OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti

OVANET a.s.



OBSAH:

Zkratky.....	3
Pojmy.....	3
Legislativa	5
1. Úvodní ustanovení	7
2. Smluvní vztah.....	7
2.1 Vznik	7
2.2 Doba trvání	8
2.3 Zánik	8
3. Informační povinnost	10
3.1 Ve smyslu zákona o elektronických komunikacích	10
3.2 Ve smyslu Občanského zákoníku.....	11
3.3 Ve smyslu nařízení GDPR.....	12
3.4 Ve smyslu nařízení DSA	12
3.5 Ve smyslu zákona autorského	12
3.6 Ve smyslu zákona o přístupnosti internetových stránek	13
3.7 Ve smyslu zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb	13
3.8 O kvalitě poskytovaných služeb	13
4. Práva, povinnosti a oprávnění smluvních stran	15
4.1 Práva a povinnosti Účastníka, resp. Účastník je povinen	15
4.2 Práva, povinnosti a oprávnění Operátora, resp. Operátor je povinen.....	17
5. Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta.....	18
5.1 Vyúčtování ceny	18
5.2 Úrok z prodlení.....	19
5.3 Smluvní pokuta.....	20
6. Reklamace, uplatnění práv z odpovědnosti za vady	20
7. Řešení sporů	22
8. Poskytování služeb.....	23
8.1 Společná ustanovení pro poskytování Služeb elektronických komunikací	23
8.2 Služba přístupu k internetu – SPI (připojení k síti internet)	23
8.3 Interpersonální komunikační služba – IKS (hlasová komunikační služba).....	25
8.4 Služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů – SDO (datový okruh).....	27
8.5 Předplacené služby formou Kreditu	28
9. Závěrečná ustanovení	28

ZKRATKY

1) Pro účely Obchodních podmínek jsou v textu použity zkratky, jimiž se rozumí:

Zkratka	Význam
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CS/CPS	(Carrier Selection) Výběr provozovatele (Carrier Preselection) Výběr provozovatele nastavením předvolby
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DHCP	(Dynamic Host Configuration Protocol) Protokol pro automatickou konfiguraci, která se používá na sítích IP
DOS	(Denial of Service) Druh kybernetického útoku
EZS	Elektronický zabezpečovací systém
HW	Hardware
IKS	Interpersonální komunikační služba, jakožto SEK dle ZoEK
IPP	Identifikační přístupový prvek do Telehouse
IPv6	Internetový protokol verze 6
IS	Informační systém
ISID	Informační systém Informační deska
OP	Obchodní podmínky
OSŘ	Občanský soudní řád; z.č. 99/1963 Sb.
OZ	Občanský zákoník
PBX	(Private Branch Exchange) Soukromá pobočková telefonní ústředna
SDO	Služba datových okruhů, jakožto SEK dle ZoEK
SEK	Služba elektronických komunikací
SIP	(Session Initiation Protocol) Internetový protokol určený pro přenos signalizace v internetové telefonii
SPI	Služba přístupu k internetu, jakožto SEK dle ZoEK
SW	Software
v.č.	Vyhláška číslo
VDSEK	Veřejně dostupná služba elektronických komunikací
z.č.	Zákon číslo
ZoEK	Zákon o elektronických komunikacích, z.č. 127/2005 Sb.

POJMY

Pojem	Význam
Ceník	je seznam cen, za které Operátor poskytuje SEK. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Operátora a v elektronické podobě na Internetových stránkách Operátora. Cena Služby může být jednorázová nebo periodická, jak je sjednáno Objednávkou nebo Smlouvou
Dohledové centrum	je centrum dohledu veřejné komunikační sítě Operátora, které provozované v režimu: - 24x7 pro písemné zadávání požadavků prostřednictvím uživatelského portálu na adrese https://servicedesk.ovanet.cz pro Účastníky s přístupem; - 24x7 pro písemné zadávání požadavků prostřednictvím emailové zprávy zaslané na adresu servicedesk@ovanet.cz; - telefonického zadávání požadavků prostřednictvím telefonického rozhovoru s pracovníkem dohledového centra, a to v pracovních dnech v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo + 420 599 44 55 55. Výše uvedené se netýká těch Účastníků Operátora, kteří mají přiděleno nonstop telefonní číslo Dohledového centra. Na výše uvedených kontaktech je možné ohlašovat Poruchy, Vady, Výpadky, Odchyly, Závady a dále taktéž stížnosti na Operátora či uplatnit Reklamací.
Dostupnost	udává dobu, po kterou musí být Služba spolehlivě poskytována. Je udávána v procentech za určité časové období
Dotované koncové zařízení	je Koncové zařízení ve smyslu § 63b odst. 7) a 8) ZoEK
Expirační datum	je doba vypršení platnosti Kreditu u předplacené Služby
Informační deska	je Služba poskytování Informačního Systému – Informační desky a domény třetího řádu
Internetové stránky Společnosti / Operátora	jsou veřejné internetové stránky Operátora s internetovou adresou https://ovanet.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTPS. Internetovými stránkami Operátora se rozumí také veškeré Internetové stránky provozované Operátorem a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje

	nebo bude provozovat Operátor vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovém doménovém jméně)
Klientský účet	je účet Účastníka u Operátora, kde je dobíjen Kredit pro předplacené Služby
Koncové zařízení	je zařízení Účastníka, které je připojeno ke Koncovému bodu sítě Služby. Koncové zařízení je ve správě Účastníka a Operátor za jeho provoz a parametry neodpovídá. Účastník má právo využít pro přístup k internetu libovolného koncového zařízení
Koncový bod sítě	je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka
Koncový uživatel	ve smyslu ZoEK se rozumí uživatel, který nezajišťuje veřejnou komunikační síť nebo VDSEK
Kredit	je předplatné, kladný zůstatek finančních prostředků Účastníka SEK
Kupující	je fyzická nebo právnická osoba, která učinila nebo má v úmyslu učinit nabídku Prodávajícímu směřující k uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je koupě a prodej Zboží z nabídky Prodávajícího
Lokalizační údaje	jsou jakékoli údaje, které dle ZoEK je Operátor povinen zpracovávat v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního Koncového zařízení Účastníka
Náhradní lhůta plnění	1 kalendářní týden ode dne dodání upozornění
Nařízení DSA	se rozumí Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) ze dne 19. října 2022, číslo 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)
Nařízení GDPR	se rozumí Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
Návštěvník	je každý, kdo navštíví prostory Operátora současně s Účastníkem, nebo ten, komu Účastník umožnil přístup do prostor Operátora
Operátor	je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 25857568, která poskytuje VDSEK na základě všeobecných oprávnění vydaných ČTÚ
Podstatné porušení smluvních podmínek Operátorem	se považuje: a) uvedení nepravdivých nebo neúplných identifikačních údajů Operátora v souvislosti s uzavřením Smlouvy; b) neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do 15 dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak; c) opakované nedodržení garantovaných parametrů funkčnosti Služby, jsou-li vymezeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby; d) ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, ZoEK nebo jiný právní předpis.
Podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem	se považuje: a) uvedení nepravdivých nebo neúplných osobních nebo identifikačních údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy; b) Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení; c) pokračující používání poskytované Služby nebo umístěných Technických zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Operátorem upozorněn; d) odepření přístupu Účastníkem Operátorovi k umístěným Technickým zařízením; e) opakované poškození, ztráta nebo zničení umístěných Technických zařízení Operátora, a to i když k těmto událostem došlo neúmyslně, tímto není dotčeno právo Operátora vymáhat škodu; f) ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, ZoEK nebo jiný právní předpis;
Porucha	je úplné nebo částečné přerušování poskytování Služby, které zabraňuje jejímu využívání
Prodávající	je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 25857568
Propustnost	udává minimální hodnotu pro přenesení dohodnutého objemu dat za časovou jednotku, tedy minimální garantovanou přenosovou rychlost
Provozní údaje	jsou jakékoli údaje, které dle ZoEK je Operátor povinen zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volací číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd.
Předávací protokol	je dokument, který formálně potvrzuje předání Služby, Zboží apod. mezi Smluvními stranami
Reklamace	je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Účastníků plynoucí z právní odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování Služeb, které jsou jeho podnikatelskou činností, a které bezprostředně souvisejí se Službami nebo plněními poskytovanými Operátorem, uplatnění práv na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo Zboží
Sdílené prostředky	jsou zařízení Operátora umístěné na pojízdném stolku, monitor, klávesnice a myš, určené pro Účastníky a Návštěvníky Telehouse Operátora
SLA	(Service Level Agreement) je dohoda o úrovni poskytovaných Služeb. Umožňuje definovat kvalitu a garance poskytovaných Služeb

Služba	je služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny a kvality odpovídá OP nebo Smluvním podmínkám pro poskytování SEK nebo Smluvním podmínkám jiných Smluv
Služba elektronických komunikací	Služba poskytovaná za úplatu prostřednictvím sítí elektronických komunikací, která zahrnuje tyto druhy služeb: a) službu přístupu k internetu (připojení k síti internet) (dále také SPI); b) interpersonální komunikační službu (hlasová komunikační služba) (dále také IKS); c) služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů, například přenosové služby používané pro poskytování služby komunikace mezi stroji (datové okruhy) (dále také SDO).
Směrovací zařízení	automaticky směruje hovory nebo datové toky a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě Operátora. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora po celou dobu poskytování příslušné Služby
Smlouva	smlouvou projevují Smluvní strany vůli zřídit mezi sebou závazek a řídit se obsahem Smlouvy
Smluvní podmínky	čl. 1 odst. 3) OP
Smluvní strany	jsou Operátor a Účastník; v případě prodeje a nákupu Zboží pak Prodávající a Kupující.
Soustavné neplacení	je existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny
Soustavné opožděné placení	je zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti
Specifikace služeb	je dokument obsahující vymezení poskytovaných SEK včetně jejich rozsahu a vymezení území, na němž se SEK poskytuje, postupy při zavádění a organizačním zajišťování SEK, jakož i zvláštní podmínky pro zavádění a poskytování SEK
Společnost	OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 25857568
Spotřebitelem	je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání
Technické zařízení	je soubor elektronických komunikačních zařízení, přiřazených prostředků a přístrojů včetně ostatních technických prvků podporujících funkčnost Služby
Telehouse	je vyhrazený prostor v sídle Operátora, ve kterém platí zvláštní bezpečnostní opatření. Do těchto prostor je povolen přístup pouze určeným osobám. Platí zde zvláštní požární předpisy pro prostory s automatickým hasicím systémem. Prostory jsou pod neustálým dohledem kamerového systému se záznamem
Účastník	je každý, kdo uzavřel s Operátorem poskytujícím VDSEK Smlouvu o poskytování těchto Služeb. Fyzické osoby mohou být Účastníkem této Smlouvy s Operátorem nejdříve dovršením osmnáctého roku věku
Uživatel	ve smyslu ZoEK se rozumí každý, kdo využívá nebo žádá VDSEK
Vadně poskytnutá služba	je Služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá OP nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby
Velká opakující se odchylka	se rozumí odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, a považuje se za to taková odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
Velká trvalá odchylka	se rozumí odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, a považuje se za to taková odchylka, která vytváří souvislý pokles SPI, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
Veřejně dostupná služba elektronických komunikací	je SEK, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen
Výpadek	je pokles výkonu Služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti
Závada	je zhoršení vlastností Služby mimo stanovené meze, která nebrání jejímu využívání
Zboží	jsou movité věci nabyté za účelem prodeje. Po splnění daných podmínek změní Zboží svého majitele z Prodávajícího na Kupujícího. Podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny
Zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace na tísňová čísla	se rozumí volání nebo jiná komunikace na tato čísla za jiným účelem, než je oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek

LEGISLATIVA

Označení	Název ¹
Nařízení EPaR (EU) 2022/2065	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)
Nařízení EPaR (EU) 524/2013	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

¹ Vždy ve znění pozdějších předpisů;

Nařízení EPaR(EU) 2016/679	Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
v.č. 529/2021 Sb.	Vyhláška 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
z.č. 29/2000 Sb.	Zákon o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)
z.č. 40/1995 Sb.	Zákon o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání
z.č. 89/2012 Sb.	Zákon občanský zákoník
z.č. 90/2012 Sb.	Zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích)
z.č. 99/1963 Sb.	Občanský soudní řád
z.č. 99/2019 Sb.	Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů
z.č. 121/2000 Sb.	Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)
z.č. 127/2005 Sb.	Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)
z.č. 424/2023 Sb.	Zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb
z.č. 634/1992 Sb.	Zákon o ochraně spotřebitele



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s. (dále jen Obchodní podmínky nebo „OP“) vymezují základní technické, provozní, obchodní podmínky a postup, za kterých společnost OVANET a.s. (dále jen Společnost) poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen SEK), nebo plnění související s poskytováním SEK na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen VDSEK), případně Smlouvy o nákupu a prodeji souvisejícího Zboží (dále jen Smlouva).
- 2) OP jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a SEK dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) (dále jen ZoEK), ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ). Tyto OP tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se Společností o poskytování SEK, nebo o plnění souvisejícím s poskytováním SEK. Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.
- 3) Součástí každé Smlouvy je také:
 - a) Ceník poskytovaných služeb;
 - b) Specifikace služeb;
 - c) Technická specifikace služeb;
 - d) Informace pro spotřebitele dle § 1811 a § 1820 OZ;
 - e) Shrnutí smlouvy;
 - f) Informace stanovené v Příloze č. 1. ZoEK;
 - g) Informace o právu na paušální náhradu podle § 34 odst. 11) a § 34a odst. 11) ZoEK;
 - h) Podmínky Společnosti jako poskytovatele zprostředkovatelských a hostingových služeb, týkající se obsahu, uplatňování a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb podle nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), vztahující se k poskytované službě, které jsou uveřejněny na Internetových stránkách Společnosti.
- 4) Není-li dále stanoveno v konkrétním ustanovení jinak, považují se všechny dny za kalendářní.

2. SMLUVNÍ VZTAH

2.1 VZNIK

- 1) Smlouva může být uzavřena:
 - a) v písemné formě a je platná dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala jako poslední a označila datum podpisu. V případě chybějícího data podpisu Účastníka je bráno datum doručení nebo převzetí Smlouvy Operátorem. Ust. § 1729 odst. 1) a 2) OZ, se v souladu s ust. § 1 odst. 2) OZ neaplikuje;
 - b) v elektronické formě a je platná potvrzením Smlouvy Operátorem.
- 2) Datum účinnosti Smlouvy může být upraveno v Předávacím protokolu Služby nebo ve Smlouvě.
- 3) Společnost uzavírá Smlouvy se Účastníky:
 - a) mimo obchodní prostory Společnosti, tj. v bydlišti nebo sídle Účastníka, za současné fyzické přítomnosti obou Smluvních stran; nebo
 - b) distančně, za použití prostředků komunikace na dálku, tj. elektronicky, formou výměny elektronické pošty.
- 4) Společnost vydá Spotřebiteli při osobní fyzické přítomnosti Smluvních stran vyhotovení:
 - a) uzavřené Smlouvy v textové podobě;
 - b) informace dle § 1811 odst. 2) a dle § 1820 odst. 1) OZ; a
 - c) znění OP;ihned po jejím uzavření.
- 5) Uzavírá-li se Smlouva distančním způsobem za použití elektronických prostředků, poskytne Společnost Spotřebiteli v textové podobě:
 - a) potvrzení o uzavření Smlouvy;
 - b) znění Smlouvy; a
 - c) znění OP.

- 6) Není-li ujednán čas plnění ve Smlouvě, Společnost odevzdá Kupujícímu věc bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy, nejpozději však do 30 dnů. V případě, že Společnost nerealizuje dodávku veškerého objednaného Zboží, nebo Služeb v termínu do 30 dnů od uzavření Smlouvy, má Kupující právo odstoupit od Smlouvy s okamžitým účinkem, nesplní-li Společnost svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Kupující poskytne. Nepřevezme-li Kupující věc v čase uvedeném výše, náleží Společnosti úplata za uskladnění v obvyklé výši.
- 7) Společnost odpovídá Kupujícímu, že Zboží nemá při převzetí vady a je dodáno v souladu se Smlouvou. Společnost odpovídá Kupujícímu, že Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodná k účelu, pro který ji Kupující požaduje a s nímž Společnost souhlasila, a je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci (jakost při převzetí). Dále Společnost odpovídá Kupujícímu, že Zboží má při převzetí Kupujícím obvyklé vlastnosti věci téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat. V případě nesouladu Zboží se Smlouvou má Kupující, dle jeho výběru, práva z odpovědnosti za vady. Společnost poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené v dodacím/záručním listu konkrétního Zboží. Smlouva bude u Společnosti uložena a na žádost Kupujícího, který je spotřebitelem mu bude zpřístupněna. Pokud o to Kupující požádá, poskytne mu Společnost návod v listinné podobě, není-li to nepřiměřené. Jinak je Společnost povinna předložit Kupujícímu písemný návod na použití na trvalém nosiči dat (zařízení USB, CD, DVD, paměťová karta, e-mail apod.).
- 8) V případě požadavku Účastníka na větší množství veřejných IP adres je Účastníkovi předán formulář žádosti pro RIPE o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Účastník tento formulář vyplní a Operátor jeho jménem požádá o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Za schválení nebo zamítnutí žádosti Operátor nenese odpovědnost a nemůže výsledek garantovat.

2.2 DOBA TRVÁNÍ

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.
- 2) Smlouvu na dobu neurčitou je možno kdykoli bezplatně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 30 dnů. Pokud se Smlouva uzavírá s Účastníkem, který je spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou SEK přesáhnout 24 měsíců, jinak se Smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i v případě Účastníka, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odst. výslovně nevzdal. Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením Smlouvy o poskytování VDSEK s Operátorem. Tento odst. se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých Spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení, zejména k sítím pro připojení s velmi vysokou kapacitou. Tyto Smlouvy o zavedení fyzického připojení nezahrnují Koncová zařízení, a nesmí bránit Spotřebitelům v uplatnění jejich práv dle tohoto odst.
- 3) Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze Smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu k tomuto dni ukončit, prodlužuje se Smlouva okamžikem uplynutí doby trvání této Smlouvy smlouvou na dobu neurčitou, s možností kdykoli bezplatně smlouvu vypovědět s výpovědní dobou, která činí 30 dnů.
- 4) Operátor prokazatelně informuje Účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze Smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze Smlouvy vypovědět. Dále Operátor informuje Účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované Služby. Tuto informaci poskytne Operátor Účastníkům také alespoň jednou ročně.

2.3 ZÁNIK

- 1) Smlouva zaniká:
- a) písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran;
 - b) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, sdělí-li Účastník Operátorovi, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy způsobem dle čl. 2.2 OP.
 - i) Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, může Účastník, který je Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, podáním písemné výpovědi. Ust. čl. 2.2 OP tímto není dotčeno.

- ii) Účastník, který není Spotřebitelem, může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou podáním písemné výpovědi. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nemůže Účastník, který není Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání.
- c) výpovědí;
- i) výpověď lze podat bez udání důvodu a jen písemně. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď druhé Smluvní straně doručena. Zanikne-li závazek ze Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo ze Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou před uplynutím sjednané minimální doby trvání výpovědi nebo dohodou Smluvních stran před uplynutím doby trvání, z jiných důvodů než dle § 63b odst. 7) ZoEK, smí být v případě Smlouvy uzavřené s Účastníkem, který je Spotřebitelem nebo Účastníkem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud závazek ze Smlouvy skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě Smlouvy uzavřené s Účastníkem, který je Spotřebitelem nebo Účastníkem, který je podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu:
- (1) měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy;
 - (2) minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy; nebo
 - (3) měsíčních paušálů nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání závazku ze Smlouvy v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.
- Výše uvedené úhrady se počítají z částky placené v průběhu trvání závazku ze Smlouvy. Pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě dotovaného Koncového zařízení se postupuje dle § 63b odst. 7) ZoEK;
- ii) Účastník, který není Spotřebitelem, nemůže před uplynutím sjednané doby trvání, vypovědět Smlouvu na dobu určitou, pokud by výpovědní lhůta měla skončit ke dni, který předchází poslednímu dni trvání Smlouvy na dobu určitou. Výpověď podaná Účastníkem, který není Spotřebitelem v rozporu s předchozí větou, je neplatná. Pokud na žádost Účastníka, který není Spotřebitelem, dojde k písemné dohodě Smluvních stran o ukončení Smlouvy na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby trvání, je podmínkou platnosti takové dohody Smluvních stran, uhrazení všech dosavadních závazků Účastníka a zaplacení úhrady Operátorovi (finančního vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (dle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhrada nákladů spojených s telekomunikačním Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek dle Ceníku Operátora;
- iii) V případě, kdy má dle § 63b odst. 3), 5) nebo 6) ZoEK anebo dle § 63c odst. 2) ZoEK Účastník právo vypovědět závazek ze Smlouvy o poskytování VDSEK, jiné než IKS nezávislé na číslech, před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované Koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto Koncového zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, dle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného Koncového zařízení v jiných sítích, Operátor toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.
- d) výpovědi Účastníka pro změnu náležitostí Smlouvy;
- i) Operátor 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 Smluvními 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 dle § 63 odst. 11) ZoEK.
- e) odstoupením Operátora od Smlouvy z důvodů Podstatného porušení Smluvních podmínek Účastníkem;
- f) odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodu Podstatného porušení Smluvních podmínek Operátorem.

- 2) Ukončení poskytované Služby je dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem ukončení přenosu telefonního čísla, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě Smlouvy na dobu určitou nebo uplynutím maximální doby bez využití Služby. Účtování poplatků za poskytovanou Službu končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby. Po ukončení poskytování Služby je každá ze Smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé Smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé Smluvní strany, což obě Smluvní strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku.
- 3) Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.
- 4) Účastník se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Operátora ke Koncovému zařízení v průběhu trvání Smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodu demontáže zapůjčeného nebo pronajatého Technického zařízení Operátora.
- 5) O změnu nebo ukončení Služby je Účastník oprávněn požádat prostřednictvím Dohledového centra nebo pomocí Internetových stránek Operátora.

3. INFORMAČNÍ POVINNOST

3.1 VE SMYSLU ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

- 1) Operátor poskytne Účastníku, který je Spotřebitelem před uzavřením Smlouvy nebo před tím, než Účastník učiní závaznou nabídku, vedle informací dle § 1811 a 1820 OZ, také informace:
 - a) stanovené v příloze č. 1 k ZoEK v rozsahu, v jakém se vztahují k poskytované Službě; a
 - b) o právu na paušální náhradu dle § 34 odst. 11) a § 34a odst. 11) ZoEK.
- 2) Informace dle odst. 1) tohoto čl. OP se poskytují jasně a srozumitelně v textové podobě nebo ve formě dokumentu, který zpřístupní Operátor ve snadno dostupné elektronické verzi. Operátor Účastníka výslovně upozorní, že daný dokument je k dispozici, a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Operátor upozorňuje Účastníka, že tyto dokumenty jsou k dispozici na Internetových stránkách Operátora, konkrétně [zde \(https://ovanet.cz/ke-stazeni\)](https://ovanet.cz/ke-stazeni), a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.
- 3) Informace dle odst. 1) tohoto čl. OP se poskytují pro koncové uživatele se zdravotním postižením na žádost ve formátu přístupném pro Účastníky se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb.
- 4) Informace dle § 63 odst. 1), 2), 5) a 9) ZoEK se poskytují též Účastníku, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto odst. Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením Smlouvy s Operátorem, včetně informace, zda se zříká takového práva.
- 5) Operátor je povinen poskytnout Účastníku, který je Spotřebitelem také stručné a snadno čitelné shrnutí Smlouvy odpovídající šabloně pro shrnutí Smlouvy dle přímo použitelného předpisu Evropské unie. Toto shrnutí Smlouvy obsahuje alespoň:
 - a) jméno, popřípadě jména, příjmení, sídlo, obchodní firmu a identifikační číslo;
 - b) hlavní znaky každé poskytované SEK;
 - c) ceny za aktivaci SEK a jakékoli pravidelné platby související s jejím používáním v případě, že je Služba poskytována za přímou peněžní platbu;
 - d) délku trvání Smlouvy a podmínky pro obnovení a zánik závazku ze Smlouvy;
 - e) rozsah, v němž jsou produkty a Služby určeny pro Účastníky se zdravotním postižením;
 - f) přehled informací požadovaných přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu, jde-li o SPI.
- 6) Operátor je povinen řádně vyplnit požadované informace do šablony pro shrnutí Smlouvy dle odst. 5) tohoto čl. OP a poskytnout jej Účastníku, který je Spotřebitelem bezplatně před uzavřením Smlouvy, a to i u Smluv uzavíraných distančním způsobem. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí Smlouvy v daném okamžiku, je Operátor povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy Účastník po obdržení shrnutí Smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.
- 7) Údaje o obsahu závazku, které Operátor sdělil Účastníku, který je Spotřebitelem před uzavřením Smlouvy, se stávají obsahem Smlouvy, ledaže si Smluvní strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.

- 8) Smlouva musí také obsahovat ověřovací kód dle § 34 odst. 7) písm. d) a § 34a odst. 5) písm. e) ZoEK a identifikační údaje Účastníka, kterými jsou, je-li Účastníkem:
- a) podnikající právnická osoba, obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území ČR, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
 - b) podnikající fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, sídlo a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;
 - c) nepodnikající osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území ČR, popřípadě identifikační číslo právnické osoby, bylo-li přiděleno.
- 9) Uzavírá-li se, nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Účastníku, který je Spotřebitelem nebo Účastníku koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace dle odst. 1) tohoto čl. OP písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení Účastníka, který je spotřebitelem nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 10) Začne-li Operátor dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi Služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odst., činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka, a Účastník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy a Operátor již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je Spotřebitel povinen Operátorovi uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením Zboží.
- 11) Operátor vede databázi, která obsahuje osobní údaje, Provozní údaje a Lokalizační údaje ve smyslu ZoEK svých Účastníků. Podpisem Smlouvy bere Účastník na vědomí, že Operátor zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených ZoEK a prováděcími právními předpisy.

3.2 VE SMYSLU OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

- 1) Doručování:
- a) Účastník doručuje Operátorovi své písemnosti a sdělení dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Operátora, uvedené ve Smlouvě.
 - b) Operátor doručuje Účastníkovi své písemnosti a sdělení, dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka, uvedené ve Smlouvě, nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 2) Pokud Smluvní strana písemnost nepřevzme, převzetí odmítne, či doručení jinak znemožní, považuje se písemnost, nebo sdělení za doručené dodáním na určenou adresu sídla, bydliště, nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení nepřevzaté písemnosti dle toho, co nastane dříve.
- 3) Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené na dodacím/záručním listu.
- 4) Informace Kupujícímu, který je Spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Prodávající je ve vztahu ke Kupujícímu zodpovědný za nesoulad Zboží se Smlouvou.
- 5) Další informace pro Spotřebitele dle ust. § 1811 a § 1820 OZ, a práva z odpovědnosti za vady a další práva Spotřebitele naleznete [zde](#) „Informace pro spotřebitele dle §1811 a § 1820 OZ“.
- 6) Kupující, který je Spotřebitelem a podnikatelem fyzickou osobou, má právo v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání na odstoupení od Smlouvy a tím i vrácení objednaného Zboží bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy lze ve lhůtě 14 dnů od předání informací o obsahu Smlouvy dle ust. § 63 odst. 1) ZoEK. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, vrátí mu Společnost všechny peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání. Náklady spojené s navrácením Zboží nese Spotřebitel. Pro dodržení 14denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od Smlouvy stačí podat prohlášení před jejím uplynutím na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00. K odstoupení od Smlouvy může Spotřebitel využít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, na Internetových stránkách Operátora, není to však jeho povinností. Přijetí tohoto vyplněného vzorového formuláře potvrdí Spotřebiteli Společnost v textové podobě bez zbytečného

odkladu (např. prostřednictvím elektronické pošty). Vrácení vzájemného plnění Smluvních stran má být provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy Společnost obdržela prohlášení Spotřebitele o odstoupení od kupní Smlouvy. Společnost může pozdržet vrácení platby přijaté od Spotřebitele do doby, než obdrží Zboží, nebo než mu Spotřebitel prokáže, že Zboží odeslal, dle toho, co nastane dříve. Zboží je třeba odeslat na vlastní náklady poskytovatelem poštovních služeb na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 (ne na dobírku). Zboží nabízené jako sada, je třeba vrátit vcelku, včetně všech příslušenství a předaných listin. Zboží je rovněž možné vrátit osobně v sídle Společnosti, viz výše, bezplatně v pracovní dny a v pracovní době od 8.00 hodin do 15.30 hodin. Vracené Zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení v důsledku nakládání se Zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se Kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží (např. vyplývajícím z nutnosti vyzkoušení nebo jiného prověření Zboží). V případě vrácení poškozeného Zboží, nebo Zboží se sníženou hodnotou, která vznikla v důsledku nakládání s tímto Zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží, může Společnost uplatnit vůči Spotřebiteli odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení Zboží, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena Kupujícímu. Pohledávka za vrácené Zboží bude uhrazena poštovní poukázkou, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, ze kterého byla provedena platba.

3.3 VE SMYSLU NAŘÍZENÍ GDPR

- 1) Ochrana osobních údajů ve Společnosti a Informační povinnost ve smyslu Nařízení GDPR je upravena v samostatném dokumentu Ochrana osobních údajů ve společnosti OVANET a.s., který je k dispozici na Internetových stránkách společnosti, konkrétně [zde \(https://ovanet.cz/gdpr-ovanet\)](https://ovanet.cz/gdpr-ovanet).

3.4 VE SMYSLU NAŘÍZENÍ DSA

- 1) Podmínky, jakými Společnost plní Nařízení DSA, jsou uvedeny v dokumentu Podmínky společnosti OVANET a.s. jako poskytovatele zprostředkovatelských a hostingových služeb týkající se obsahu, uplatňování a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb dle nařízení EU o digitálních službách. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí všech smluvních ujednání se Společností.
- 2) Podmínky, jakými Společnost plní Nařízení DSA, jsou k dispozici [zde \(https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach\)](https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach).

3.5 VE SMYSLU ZÁKONA AUTORSKÉHO

- 1) Operátor neodpovídá za obsah informací přenášných v rámci poskytované Služby.
- 2) Operátor neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci těchto Služeb, za porušení vlastnických práv Účastníkem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Účastníkem v souvislosti s poskytovanými Službami.
- 3) V případě uveřejnění reklamních materiálů Účastníka v objektech nebo Službách Operátora, je nutné dodržovat tato základní pravidla:
 - a) obsah reklamních spotů a materiálů nesmí být v rozporu s platnými předpisy ČR, zejména se z.č. 40/1995 Sb.;
 - b) reklamní materiály nebudou obsahovat náboženský, sexuální nebo politický obsah, pokud není smluvně dohodnuto jinak.
- 4) Účastník je oprávněn použít logo (značku) Operátora nebo jeho produktů při propagaci daného Zboží nebo Služeb, jakož i prezentaci svého podnikání, a to za těchto podmínek:
 - a) bude dodržena podoba registrovaného loga;
 - b) nedojde k deformaci loga nebo vyobrazení produktů s tím spojených;
 - c) bude dodržena správná barevnost loga a jeho podoba bude v odpovídající kvalitě.
- 5) Vyobrazení produktů nebo Služeb Operátora může být použito pro propagaci Účastníka za předpokladu, že z výsledného vyobrazení bude zřejmé, o jaké produkty nebo značky se jedná. Pokud toto není možné z technických důvodů dodržet, Účastník je povinen zajistit odpovídající komentář přímo u produktu nebo Služby. V případě nedodržení těchto podmínek se Účastník zavazuje uhradit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč bez DPH za každý další započatý den neoprávněného používání loga nebo jiných materiálů Operátora. Účastník bere na vědomí, že logo Operátora je chráněno v souladu s ust. z.č. 121/2000 Sb.
- 6) Odst. 4) tohoto čl. OP se vztahuje i na případy, kdy Účastník bude materiály nabízet jinou formou, než je obrazová podoba.

- 7) Účastník bere na vědomí, že Operátor může kdykoliv zakázat používat své logo nebo jiná vyobrazení, a to s účinností ode dne doručení v písemné nebo elektronické formě Účastníkovi.

3.6 VE SMYSLU ZÁKONA O PŘÍSTUPNOSTI INTERNETOVÝCH STRÁNEK

- 1) Společnost se zavazuje k zpřístupnění svých Internetových stránek Společnosti v souladu se z.č. 99/2019 Sb.
- 2) Prohlášení o přístupnosti Internetových stránek Společnosti je k dispozici [zde \(https://ovanet.cz/prohlaseni-o-pristupnosti\)](https://ovanet.cz/prohlaseni-o-pristupnosti).

3.7 VE SMYSLU ZÁKONA O POŽADAVCÍCH NA PŘÍSTUPNOST NĚKTERÝCH VÝROBKŮ A SLUŽEB

- 1) SPI, jakožto SEK ve smyslu ZoEK, poskytovaná Operátorem vůči Účastníkům z řad Spotřebitelů, splňuje požadavky na přístupnost dle § 14 z.č. 424/2023 Sb.
- 2) Všeobecný popis Služby: SPI umožňuje přístup k celosvětové síti „Internet“ propojující miliony počítačů a dalších zařízení jako jsou chytré telefony, tablety, televizory apod. Díky síti Internet lze komunikovat s lidmi po celém světě, přistupovat k informacím a sdílet je, nakupovat online, sledovat videa, poslouchat hudbu apod.
- 3) Vysvětlivky nezbytné k pochopení fungování Služby: Pro účely poskytování Služby Vám naši technici nainstalují na vhodné místo anténu bezdrátového spoje, který umožní připojení k našemu vysílacímu bodu. Od antény bude vyveden UTP kabel, který lze připojit buď rovnou do patřičného portu síťové karty počítače nebo do routeru. Nejčastěji používaný je wifi router, který umožňuje bezdrátové připojení zařízení jako jsou chytré telefony, tablety, televizory apod. Router není součástí Služby a Účastník/Spotřebitel si může dodat svůj nebo si jej od Operátora zakoupit.
- 4) Informace o fungování Služby, včetně informace o jejích charakteristikách týkajících se přístupnosti a její slučitelnosti s podpůrnými technologiemi jsou zpřístupněny prostřednictvím více než jednoho smyslu, a to formou viz odst. 8) tohoto čl. OP, a budou Spotřebiteli na jeho žádost poskytnuty i ve zvukové formě formou telefonického rozhovoru nebo prostřednictvím strojového čtení obsahu Internetových stránek Operátora. Informace zveřejněné na Internetových stránkách Operátora jsou zpřístupněny v běžně přístupných strojově čitelných formátech.
- 5) Operátor prohlašuje, že Účastníkům z řad Spotřebitelů poskytovaná SPI splňuje požadavky na přístupnost dle z.č. 424/2023 Sb., neboť je v souladu s příslušnými ust. normy Evropské unie číslo EN 301 549 V1.1.2 (2015-04).
- 6) Internetové stránky Operátora, včetně případných souvisejících online aplikací a služby poskytované na mobilních zařízeních včetně mobilních aplikací jsou zpřístupněny jednotným a přiměřeným způsobem, aby byly vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.
- 7) Operátor na svých Internetových stránkách poskytuje následující služby podpory poskytující informace o přístupnosti služby a její kompatibilitě s podpůrnými technologiemi, viz odst. 8 tohoto čl. OP, a to způsoby komunikace přístupnými zejména osobám se zdravotním postižením.
- 8) Služby podpory Operátora na Internetových stránkách Operátora poskytují informace o přístupnosti služby a její slučitelnosti s podpůrnými technologiemi a způsoby komunikace přístupnými zejména osobám se zdravotním postižením, přičemž tyto informace jsou přístupné více než jedním smyslem, nikoliv pouze textovým popisem, takto:
- a) Internetové stránky Operátora jsou ovladatelné klávesnicí, kompatibilní se čtečkami obrazovky, umožňující zvětšení textu a poskytující obsah ve formátu vhodném pro Braillovo písmo nebo jiné asistenční technologie (např. HTML);
 - b) Operátor zřídil informační linku pro neslyšící a nevidomé, přičemž Spotřebitel kontaktuje Operátora některým z komunikačních kanálů:
 - i) pro neslyšící: psanou formou prostřednictvím elektronické zprávy zaslané na emailovou adresu Operátora (ovanet@ovanet.cz) nebo prostřednictvím zaslání elektronického odkazu pro vzdálenou schůzku (online telefonát nebo chat) prostřednictvím vhodné technologie (např. MS Teams apod.);
 - ii) pro nevidomé: mluvenou formou prostřednictvím telefonického rozhovoru (tel. č. +420 599 445 555) nebo prostřednictvím zaslání elektronického odkazu pro vzdálenou schůzku (online telefonát) prostřednictvím vhodné technologie (např. MS Teams apod.). Operátor telefonicky či písemně pro poptávajícího/Účastníka vyřídí jeho požadavky.
- 9) Orgánem dozoru nad dodržováním povinností stanovených z.č. 424/2023 Sb., je ČTÚ.

3.8 O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 1) U Služeb poskytovaných Operátorem je možné smluvně dohodnout Dostupnost a Propustnost (SLA).

- 2) Dostupnost Služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100$$

kde:

- a) TS = doba trvání Služby v měsíci;
- b) TN = doba nedostupnosti Služby,

přičemž doby se počítají na celé minuty, Dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa. Doba trvání Služby v měsíci (TS) je období, po které má být Služba dle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby (TN) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Účastník nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Operátora.

- 3) Za základ měsíční Dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.
- 4) Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že Účastník neumožnil Operátorovi bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Technickém zařízení Operátora, umístěném v lokalitě Účastníka.
- 5) Dále se do doby nedostupnosti Služby nezapočítávají Závady a Poruchy, které jsou mimo komunikační síť Operátora, U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá Operátor za Závady a Poruchy vzniklé mezi Koncovým bodem sítě Služby a Koncovým zařízením Účastníka.
- 6) Závada nebo Porucha, o níž Operátor objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Operátora nebo že ji zavinil Účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu Závad a Poruch.
- 7) Závada nebo Porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v Koncovém bodu sítě Služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za Závadu nebo Poruchu na straně Účastníka.
- 8) V případě sporu o existenci nebo umístění Závady či Poruchy je Operátor povinen na žádost Účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že Závada nebo Porucha není na straně Operátora, nebo že byla zaviněna Účastníkem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika Operátora účtován dle čl. 6 odst. 16) OP.
- 9) Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítě elektronických komunikací, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:
- a) „Servisní okno A“, které je každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - b) „Servisní okno B“, které je každou sobotu v sudém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
- Operátor může využít v daném kalendářním měsíci servisní okno A nebo B, pokud není dohodnuto jinak.
- 10) Operátor se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití přiměřeného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Operátor je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna s předstihem, a to nejméně 5 pracovních dnů před plánovaným zásahem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník písemně požádá Operátora o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Operátora je k takové žádosti Účastníka přihlédnout, a je-li to za použití přiměřeného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 11) Přerušení Služby v době servisního okna se nepovažuje za Poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojeví se snížením parametru Dostupnosti Služby. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci „TS“ dle vzorce v čl. 3.8 odst. 2) OP.
- 12) Kvalitu a dostupnost poskytovaných Služeb je Operátor schopen zajistit pouze ve své síti. Operátor neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby.
- 13) Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých Služeb, a to pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, jež se vztahují na poskytovatele SPI, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí; zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných

prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů; zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít dopad pouze na kvalitu SPI. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí Účastníků a Koncových uživatelů Operátora a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků a Koncových uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

- 14) Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality Služby znamená, že některé Služby mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec (tímto se rozumí internetové stránky, konkrétní obsah). To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení 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.
- 15) Pokud Účastník využívá od Operátora, či třetí strany i jiné služby, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace, nebo Služby, nebo jejich kombinaci, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných SPI poskytované témuž Účastníku, resp. Koncovému uživateli či Uživateli, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména rychlostí. Důsledky snížení rychlosti jsou popsány výše v odst. 14) tohoto čl. OP. Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných operátorů neporušuje Operátor Smlouvu s Účastníkem.
- 16) V případě Velké trvalé odchylky nebo Velké opakující se odchylky skutečného výkonu Služby, nebo v případě Výpadku Služby, jde o vadu Služby a Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 6 a čl. 3.8 OP.
- 17) Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.
- 18) Nahlášení uvedených odchylek a Výpadku služby je považováno za uplatnění Reklamace Služeb (vadné plnění).
- 19) V případě tohoto vadného poskytnutí Služby má Operátor povinnost odstranit Závadu a vyúčtovat cenu s přiměřenou slevou, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu Služby a povaze Výpadku Služby, a současně, pokud se na tom obě Smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí Služby jiným (náhradním) způsobem. Operátor není povinen nahradit Účastníkům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby, nebo Vadného poskytnutí služby.

4. PRÁVA, POVINNOSTI A OPRÁVĚNÍ SMLUVNÍCH STRAN

4.1 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA, RESP. ÚČASTNÍK JE POVINEN

- 1) Včas a řádně platit cenu za poskytnuté Služby.
- 2) Využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů, nezatěžovat Službu nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou, a podnikat jakékoliv kroky směřující proti řádné funkci Služby a bezpečnosti provozních systémů při poskytování Služby Operátorem.
- 3) Zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technických zařízení Operátora, související s poskytovanou Službou dle požadavků Operátora. Tyto podmínky, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Operátora a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu. Zajistit na své náklady energetické napájení těch umístěných Technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz umístěných Technických zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací Technického zařízení Operátora v objektu této nemovitosti.
- 4) Zajistit, aby Technická zařízení, která nejsou dodána Operátorem, připojovaná na umístěná Technická zařízení Operátora, odpovídala příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených obecně závaznými právními předpisy, a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou.

- 5) Před zamýšlenou změnou umístění umístěného Technického zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Operátora. Bez předchozího písemného souhlasu Operátora nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na umístěném Technickém zařízení.
- 6) Zajistit, aby nebylo s umístěnými Technickými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry a zajistit na své náklady taková opatření, která zabrání poškození umístěných Technických zařízení. Škodu způsobenou na umístěných Technických zařízeních nahradí Účastník Operátorovi v plném rozsahu.
- 7) Neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Operátora, využívat umístěná Technická zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných.
- 8) Učinit taková opatření, která zabrání zneužití umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb.
- 9) Při používání Služby chránit své prostředky výpočetní techniky, které používá pro přístup ke Službě, data na nich uložená a datovou komunikaci před zneužitím třetími osobami.
- 10) V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užitím přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Operátorovi, přičemž je odpovědný za každé užití Služby do okamžiku potvrzení přijetí oznámení o této skutečnosti.
- 11) Poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy; je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem Technického zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Operátora a na své náklady zajistí.
- 12) Umožnit Operátorovi přístup k umístěným Technickým zařízením.
- 13) Oznámit bez zbytečného odkladu Operátorovi veškeré Závady a Poruchy, které se vyskytly při využívání Služby nebo na umístěných Technických zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Operátorovi potřebnou součinnost. Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra, jméno a příjmení Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno a příjmení ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku Služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamace, a kromě odstranění vady Služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že Službu mohl využít jen částečně nebo vůbec, nebo od Smlouvy odstoupit, pokud jde o její podstatné porušení. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Operátora nebo v aplikaci Servicedesk.
- 14) Oznámit Operátorovi veškeré změny osobních nebo identifikačních údajů, případně změny lokalit Koncových bodů sítě, a to do 7 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti.
- 15) Zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem ČR nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tematiku nebo násilí apod.
- 16) Dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví.
- 17) Plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, OP, ZoEK a jiných právních předpisů.
- 18) Účastník smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Operátora.
- 19) Je-li fyzickou osobou, předložit průkaz totožnosti Operátorovi při uzavírání Smlouvy.
- 20) Účastník je oprávněn Operátorovi předložit písemnou formou návrh změny Smlouvy. Bude-li to technicky možné a Operátor bude s návrhem změny souhlasit, uzavřou Smluvní strany o navrhované změně písemný dodatek Smlouvy. Nebudou-li také splněny shora uvedené podmínky, Operátor návrh změny Smlouvy Účastníka odmítne, o čemž bude Účastníka písemně informovat.
- 21) Při užívání Koncových zařízení Operátora není Účastník oprávněn:
 - a) užívat Služby prostřednictvím zařízení, které nesplňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR;
 - b) zasahovat do instalovaných zařízení, měnit jejich nastavení, ani měnit nastavení připojeného přijímacího zařízení;
 - c) užívat Službu v rozporu se Smlouvou, Specifikací služby, OP a právními předpisy;

- d) užívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům;
 - e) uskutečňovat Zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla;
 - f) používat nebo šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Operátora nebo dalších osob.
- 22) Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy Účastníkovi navržena dle platných právních předpisů pro instalaci tohoto Technického zařízení. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.
- 23) Kupující je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a způsobu jeho balení. Vady zjistitelné při převzetí Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání s objednávkou či dodacím listem, uplatní Kupující ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Kupující povinen provést Reklamací zápisem do dodacího nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.
- 24) Účastník je povinen zajistit Operátorovi součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Technických zařízení Operátora, souvisejících s poskytovanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita Účastníka, případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

4.2 PRÁVA, POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ OPERÁTORA, RESP. OPERÁTOR JE POVINEN

- 1) Poskytovat Účastníkovi Službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li ZoEK jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě, v OP anebo ve Specifikaci služeb. Poskytování Služby Operátorem přitom zahrnuje zřízení Služby, změnu parametrů Služby, provoz Služby, provozní dohled, servis a ukončení poskytování Služby.
- 2) Udržovat síť a používaná Technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy.
- 3) Odstraňovat vzniklé Závady a Poruchy, přičemž je oprávněn využívat plnění subdodavatelů.
- 4) Provádět údržbu a opravy Závad a Poruch umístěných Technických zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě, v OP anebo ve Specifikaci služby. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost subdodavatelů, zajišťuje Operátor údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se subdodavateli.
- 5) Plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, OP, ZoEK a jiných právních předpisů.
- 6) Operátor je oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služeb v případech, kdy:
 - a) poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Operátor nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc);
 - b) Operátor vykonává svá oprávnění dle čl. 4.2 odst. 2) a 3) OP;
 - c) Účastník úmyslně uvedl nesprávně osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;
 - d) Účastník distribuoval Službu třetí straně;
 - e) nastane den vypršení Expiračního data, pokud Účastník do 30 dnů od jeho vypršení neprovede úhradu Kreditu na účet Operátora;
 - f) tak stanoví Smlouva, OP, ZoEK nebo jiný právní předpis;
 - g) je to nezbytné při nezbytných přestavbách Technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování Závad a Poruch. Toto přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu;
 - h) v případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby dle čl. 5.1 odst. 9) OP;
 - i) omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování Služeb, které budou Operátorovi předem známy, oznámí Operátor vhodným způsobem předem Účastníkovi.

- 7) Operátor je povinen si vyžádat souhlas Účastníka před zamýšleným technologickým zásahem Operátora do Technického zařízení Účastníka. Do doby udělení tohoto souhlasu neběží Operátorovi dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.
- 8) Operátor může omezit nebo přerušit poskytování Služeb, nebo odepřít přístup ke Službě pouze v případě, kdy je to nezbytné a pouze na nezbytně nutnou dobu:
- a) za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení Účastníka;
 - b) v případě krizových stavů nebo hrožících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob apod.;
 - c) k dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na Operátora, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
 - d) k zabránění hrožícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 9) Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Operátor může také v případě, že:
- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí Náhradní lhůty poskytnuté Operátorem;
 - b) Operátor má důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá Účastníkovi poskytované Služby;
 - c) Účastník užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);
 - d) zanikl-li Účastník jakožto právnická osoba, nebo zemřel-li Účastník jakožto fyzická osoba.
- 10) Operátor je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména OP a Ceník, a to v celém rozsahu Smluvních podmínek týkajících se zejména smluvních ujednání o ceně Služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování Služeb, rozsahu práv a povinností Operátora a Účastníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů Účastníka. Důvodem pro změnu Smluvních podmínek může být zavedení nových Služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Operátora, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 11) Operátor má právo jednostranným úkonem měnit OP v plném rozsahu, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Účastníka způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, 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 dle § 63 odst. 11) ZoEK. Nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy je Operátor povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na Internetových stránkách Operátora. Zároveň je Operátor povinen informovat Účastníka o uveřejnění.
- 12) Operátor si vyhrazuje právo na změnu technických parametrů z důvodu technických problémů nebo zkvalitnění Služby. O těchto změnách bude informovat na Internetových stránkách Operátora.

5. VYÚČTOVÁNÍ CENY, ÚROK Z PRODLENÍ, SMLUVNÍ POKUTA

5.1 VYÚČTOVÁNÍ CENY

- 1) Účastník VDSEK je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 2) Operátor poskytující SPI nebo IKS založenou na číslech, je povinen v elektronické podobě poskytovat bezplatně dle výběru Účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté Služby dle druhu Služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté Služby jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné SEK, které Účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného. U předplacených karet se vyúčtování ceny neposkytuje.

- 3) Operátor poskytující SPI nebo IKS založenou na číslech je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 dnů, nedohodne-li s Účastníkem jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby bylo Účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem (z.č. 29/2000 Sb.), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.
- 4) Platný Ceník je k nahlédnutí u Operátora nebo Internetových stránkách Operátora. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných Služeb. Každá změna Ceníku je uveřejněna v sídle Operátora nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na Internetových stránkách Operátora, a oznámena Účastníkovi elektronicky. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny na Internetových stránkách Operátora.
- 5) Ceny za Služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Ceníku stanoveno jinak.
- 6) Ceny za jednotkové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti.
- 7) Ceny za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), jsou vyúčtovány ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto není poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrné výši za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována.
- 8) Cena za Služby účtované dle měřených veličin (např. dle počtu minut připojení, dle objemu přenesených dat, odběru elektrické energie apod.) je vyúčtována za zúčtovací období, kterým je 1 kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Operátorem. Pokud pro Poruchy nebo Závady při poskytování těchto Služeb nemůže Účastník těchto Služeb využívat, nepoužije se ust. čl. 5.1 odst. 9) OP, a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito Poruchami nebo Závadami.
- 9) Nemůže-li Účastník využívat Služeb pro Poruchy nebo Závady, za které odpovídá Operátor, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nebo Závada nepřetržitě v 1 kalendářním dni alespoň 8 hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající 1 kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Účastník povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do 2 měsíců ode dne Vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Toto ust. se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy nebo Závady Operátorovi včas neoznámil nebo neposkytl Operátorovi potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch nebo Závad.
- 10) Vyúčtování ceny se provede vystavením a odesláním tištěné faktury na adresu sídla nebo bydliště Účastníka, nebo elektronické faktury na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak) s cenou určenou Účastníkovi k zaplacení. Faktura je vystavena a zaslána Účastníkovi do 15 dnů od konce zúčtovacího období nebo v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do 15 dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura je vystavena v českém jazyce a obsahuje náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do 14 dnů od jejího vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovní den po jejím odeslání.
- 11) Vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na bankovní účet Operátora určený Operátorem, a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento bankovní účet.
- 12) Operátor nepřijímá úhrady hotovostí za poskytované Služby a prodej Zboží.
- 13) Účastník není oprávněn své případné pohledávky vůči Operátorovi uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Operátorovi bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora. Účastník není oprávněn své případné pohledávky vůči Operátorovi postoupit třetí osobě bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora.

5.2 ÚROK Z PRODLENÍ

- 1) Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Operátorovi právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky až do zaplacení. Účastník nese veškeré náklady, které Operátorovi vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Účastníkem. Toto ust. platí i pro Kupujícího a Prodejce.
- 2) Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Operátor doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením Náhradní lhůty plnění v délce 1 kalendářního týdne ode dne dodání upozornění. Stanovení Náhradního

lhůty plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění dle čl. 5.1 odst. 5) až 8) OP. Pokud Účastník nezaplatí dlužnou částku ani v poskytnuté Náhradní lhůtě plnění, má Operátor právo pozastavit nebo omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Výjimku tvoří pouze uskutečňování hlasového volání na čísla tísňového volání.

5.3 SMLUVNÍ POKUTA

- 1) Pokud Účastník nevrátí Operátorovi pronajaté Koncové zařízení včas a v pořádku bez poškození, uhradí Operátorovi smluvní pokutu ve výši 100% ceny tohoto zařízení, dle Smlouvy s Operátorem.
- 2) Je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané Technické zařízení nebo Zboží, u kterého dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Operátor právo toto Technické zařízení nebo toto Zboží odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Operátorovi přístup k tomuto zařízení nebo k tomu Zboží a nebránit jeho odebrání.
- 3) V případě pohledávek za Účastníkem může Operátor obdržené finanční plnění použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka z titulu poskytování Služeb nebo Služeb třetích stran dle volby Operátora.

6. REKLAMACE, UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 1) Operátor odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného Zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Operátor odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 2) V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na poskytovanou Službu.
- 3) Právo k uplatnění Reklamací přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.
- 4) Reklamaci na poskytovanou Službu Účastník uplatní písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamaci na adrese Operátora. Reklamaci lze uplatnit telefonicky nebo písemně na Dohledovém centru. Pokud je Reklamacie podána telefonicky, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Operátora při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k vyřízení Reklamacie, není Operátor povinen telefonické Reklamaci vyhovět.
- 5) Účastník má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, kterou Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě 30 dnů od uznání nároku.
- 6) Reklamacie se nahlašuje v Dohledovém centru způsoby uvedenými v čl. 6 odst. 4) OP.
- 7) Reklamacie na poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách dle ZoEK, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie.
- 8) Reklamacie vad služeb a Reklamacie týkající se ceny se vyřizují do 30 dnů.
- 9) Vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je Operátor povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.
- 10) Je-li Reklamacie vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamacie, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se Smluvní strany na jiném způsobu, provede Operátor zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období, nebo na jiné splatné závazky Účastníka vůči Operátorovi. Není-li to možné např. pro ukončení Smlouvy, nebo Služby zašle Operátor přiznaný přeplatek na bankovní účet, písemně určený Účastníkem. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Operátor povinen uhrazovat Účastníkům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby. Nevyhoví-li Operátor podané Reklamaci, je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u ČTÚ, návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamacie, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost Účastníka uhradit cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však

v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

- 11) Zmešká-li Účastník lhůtu pro uplatnění Reklamací, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.
- 12) Neuplatní-li Účastník Reklamací ve lhůtách uvedených v tomto čl. OP nebo v lhůtě dané ZoEK, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamací vyhovět.
- 13) V případě Reklamací vady dodaného Zboží anebo Technického zařízení je třeba uplatnit Reklamací okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Závad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Operátorovi nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Operátorovi přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Závad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost dle tohoto ust., pak lhůty pro odstranění Závad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Operátorovi poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Operátorovi oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Operátor není povinen požadovanou částku hradit.
- 14) Povinností Účastníka před oznámením Závady nebo Poruchy na Dohledové centrum je nejprve prověřit, zda Závada nebo Porucha není na jeho straně.
- 15) Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi dle Ceníku Operátora, tohoto čl. OP, popř. dle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.
- 16) V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek dle Ceníku Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné viz Ceník Operátora za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.
- 17) Pokud bude Závada nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Závady nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Operátor však může, pokud to typ Reklamací dovolí, přijmout Reklamací také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby ode dne ohlášení Závady nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Operátor neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.
- 18) Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodloužení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.
- 19) V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy, nebo výpadku Služby, je odpovědnost Operátora vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění Závady či Poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.
- 20) Operátor neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání SW či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení SW a HW zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.
- 21) Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí Služby.
- 22) Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.
- 23) Prodávající odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Kupujícímu, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Kupujícím.
- 24) V případě nesouladu poskytnuté Služby se Smlouvou má Účastník, dle jeho výběru, následující práva z odpovědnosti za vady:

- a) Spotřebitel má primárně nárok na:
 - i) opravu; nebo
 - ii) dodání nově věci či součásti dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- b) Operátor může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnoty, kterou by věc měla bez vady.

25) Kupující může z tohoto důvodu požadovat přiměřenou slevu, či odstoupit od Smlouvy pokud:

- a) vadu Společnost odmítne odstranit, nebo ji neodstraní, nebo nedodá nové Zboží výše uvedeným způsobem;
- b) se vada projeví opakovaně;
- c) je vada podstatným porušením Smlouvy;
- d) z prohlášení Společnost, nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době, nebo bez značných obtíží pro Kupujícího, přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv Kupujícího, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v ČR, zejména v ust. § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 OZ, a v ust. zákona o ochraně spotřebitele.

26) Kupující, který je Spotřebitelem má právo vytknout vadu Zboží a uplatnit u Prodávajícího práva z vadného plnění ve lhůtě 2 let od převzetí Zboží. Pokud se vada projeví v průběhu 1 roku od převzetí, předpokládá se, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

7. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 1) Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou.
- 2) Kupující, který je spotřebitelem, má dle zákona č. 634/1992 Sb., právo na:
 - a) mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní Smlouvy, nebo ze Smlouvy o pronájmu zařízení. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení těchto sporů (ADR) provádět, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://coi.gov.cz>;
 - b) mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy o VDSEK. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporů (ADR) provádět, je Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 58/2019, 190 00 Praha 9, IČ: 70106975, internetová adresa: <https://ctu.gov.cz>.
- 3) Pro umožnění využití mimosoudních způsobů řešení sporů dle požadavku čl. 14.1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů, Operátor uvádí aktivní přípoj k platformě [ODR](#), kde také můžete uplatnit právo na mimosoudní řešení sporu.
- 4) ČTÚ rozhoduje spory mezi Účastníky, pokud se spor týká povinností uložených ZoEK. ČTÚ rovněž rozhoduje účastnické spory o peněžité plnění, které se týkají povinnosti Účastníka, popřípadě uživatele k peněžitému plnění dle ZoEK, na základě návrhu osoby vykonávající komunikační činnost dle § 129a ZoEK. ČTÚ rovněž rozhoduje uvedené spory, pokud se jedná o spor ručitelského závazku dle § 129b) ZoEK.
- 5) Před podáním návrhu na vyřešení sporu u příslušného orgánu (ČTÚ) uplatní Operátor vždy poslední pokus o smír s cílem vyřešit spor s Účastníkem v rámci navrženého jednání ve lhůtě nepřesahující 30 dnů.
- 6) Marné uplynutí lhůty dle čl. 7 odst. 5) OP opravňuje Operátora podat návrh na řešení sporu u příslušného orgánu (ČTÚ).
- 7) Pokud jsou Smlouva, Ceník, Specifikace služeb nebo OP vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 8) V případě, že vznikne rozpor mezi ust. Smlouvy, Ceníku, Shrnutím smlouvy, Informacemi stanovenými v Příloze č.1. ZoEK, Specifikací služeb a OP, mají přednost ust. Smlouvy před ust. Ceníku, Šablonou shrnutí smlouvy, Informacemi stanovenými v Příloze č.1. ZoEK, Specifikací služeb a OP, ust. Ceníku mají přednost před ust. Specifikace služeb a OP, a ust. Specifikace služeb před ust. OP.
- 9) V případě, že jedno nebo více ust. OP bude považováno za neplatné nebo nevynutitelné, taková neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ust. OP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato neplatná anebo nevynutitelná ust. neexistovala. Operátor a Účastník souhlasí s tím, že veškerá neplatná nebo nevynutitelná ust. budou nahrazena ust. platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu OP.
- 10) Smluvní vztahy mezi Operátorem, případně Prodávajícím a Účastníkem, případně Kupujícím, který je právnickou nebo fyzickou osobou se sídlem, nebo bydlištěm na území ČR, vyplývající z uzavřené Smlouvy a OP, se řídí českým právem

hmotným a procesním, tj. příslušnými ust. OZ a ZoEK. Případné soudní spory vzniklé z těchto smluvních vztahů budou projednávány u věcně příslušného soudu. Smluvní strany, jedná-li se o vztahy mezi podnikateli, se dle § 89a OSŘ dohodly na místní příslušnosti soudu v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Operátora, případně Prodávajícího, a který je věcně příslušný k projednávání věci.

- 11) Smluvní vztahy mezi Operátorem, případně Prodávajícím a Účastníkem, případně Kupujícím, se sídlem, či bydlištěm mimo území ČR (zahraniční osoba), vyplývající z uzavřené Smlouvy a OP, se po dohodě Smluvních stran řídí právem (hmotným a procesním) a právním řádem ČR, zejména příslušnými ust. OZ a ZoEK. Smluvní strany tímto zakládají dohodou pravomoc soudů ČR řešit veškeré spory vzniklé z uzavřené Smlouvy a OP, jakož i veškeré spory týkající se jejich platnosti, či následků jejich neplatnosti. Smluvní strany se dohodly mezi podnikateli dle § 89a OSŘ na místní příslušnosti soudu v Ostravě tak, že všechny spory z této Smlouvy budou rozhodovány věcně příslušným soudem v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Operátora, případně Prodávajícího. Smluvní strany se dále dohodly, že případné soudní spory budou soudy ČR rozhodovány dle hmotného a procesního práva ČR, s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží („CISG“).

8. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

8.1 SPOLEČNÁ USTANOVENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTORNICKÝCH KOMUNIKACÍ

- 1) Po zprovoznění Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud se nejedná o automaticky zřizovanou Službu). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora o zřízení Služby (aktivace Služby) nebo dnem prvního využití Služby dle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 2) Operátor zřizuje Koncové body sítě Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě. Zřízení koncových bodů sítě Služby, aktivace Služby, výběr provozovatele komunikační sítě (předvolba Operátora), instalace Směrovacího zařízení nebo Koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že Účastník:
- a) ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění;
 - b) zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je vyžadován;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je vyžadován;
 - d) zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby;
 - e) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou vyžadována;
 - f) schválil projekt, pokud byl zpracován;
 - g) zajistil prostředí pro instalaci Koncových bodů sítě nebo Směrovacího zařízení dle podmínek uvedených v čl. 4.1 OP;
 - h) umožnil oprávněným osobám Operátora přístup do prostor, kde budou Technická zařízení umístěna.
- 3) Služba je poskytována nepřetržitě dle čl. 3.8 OP.
- 4) Dostupnost Služby je počítána dle vztahu uvedeného v čl. 3.8 OP.
- 5) Změnu parametrů Služby odsouhlasí obě Smluvní strany novou Specifikací služeb, zpracovanou na základě požadavku Účastníka, případně dodatkem ke Smlouvě, není-li stanoveno jinak. Na základě nové Specifikace služeb, dodatku ke Smlouvě nebo jiné formy změny provede Operátor změnu Služby. Při změně umístění Koncového bodu sítě Služby platí podmínky jako při zřízení Služby. Po změně Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud není stanoveno jinak). Změna Služby je provedena ke dni uvedenému v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora (aktivace Služby) o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby dle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 6) Specifikace jednotlivých SEK jsou popsány v samostatných dokumentech zveřejněných na Internetových stránkách Operátora.

8.2 SLUŽBA PŘÍSTUPU K INTERNETU – SPI (PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET)

- 1) Operátor zprovozní SPI po aktivaci Služby instalací Technických zařízení.
- 2) Operátor umožňuje změnu poskytovatele SPI.
- 3) Operátor je povinen zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele SPI tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných Služeb, pokud je to technicky možné.

- 4) V případě, že se Účastník rozhodne změnit poskytovatele SPI, je Operátor povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
- 5) Operátor, se kterým hodlá Účastník uzavřít Smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel SPI“), poskytovatel SPI, který doposud poskytuje Účastníkovi SPI (dále jen „opouštěný poskytovatel SPI“) a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující VDSEK jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele SPI.
- 6) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele SPI, může požádat přejímajícího poskytovatele SPI o zajištění změny poskytovatele SPI. Postup změny poskytovatele SPI vede přejímající poskytovatel SPI.
- 7) Účastník v žádosti dle odst. 6) tohoto čl. OP uvede alespoň:
 - a) své identifikační údaje;
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele SPI;
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele SPI;
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele SPI proběhnout; a
 - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele SPI vydaný opouštěným poskytovatelem SPI. U každé nové Smlouvy uzavírané s Operátorem se ověřovací kód nachází v záhlaví této Smlouvy. Účastníkům stávajících Smluv se Smlouva o ověřovací kód doplňuje a byl jim zaslán.
- 8) Přejímající poskytovatel SPI do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka dle odst. 6) tohoto čl. OP vyrozumí opouštěného poskytovatele SPI o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele SPI, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele SPI a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele SPI proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele SPI.
- 9) Při postupu dle odst. 6) tohoto čl. OP přejímající poskytovatel SPI je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele SPI o změnu poskytovatele SPI; neposkytne-li Účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele SPI potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele SPI nepožádal.
- 10) Při postupu dle odst. 6) tohoto čl. OP přejímající poskytovatel SPI zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel SPI je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele SPI. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele SPI nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 11) Nový poskytovatel SPI doručí Vaši žádost do následujícího pracovního dne po jejím dodání opouštěnému poskytovateli SPI. Ten ji do 1 pracovního dne poté odmítne pro rozpor s právní úpravou, jinak ji potvrdí. Nový poskytovatel SPI Vámi navržený termín uskutečnění změny potvrdí, nebo navrhne nový, nebo žádost zruší pro nemožnost zřízení SPI. Neobdrží-li opouštěný poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne, kdy sdělil novému poskytovateli informaci o existenci balíčku převáděných služeb, potvrzení žádosti nového poskytovatele, dojde ke zrušení žádosti. K aktivaci služby nového poskytovatele a současně k ukončení služby opouštěného poskytovatele dojde v termínu, který byl dohodnut s novým poskytovatelem, nejdříve však 4. pracovní den po doručení žádosti Účastníka opouštěnému poskytovateli SPI, prostřednictvím nového poskytovatele SPI. Úpravu doručené žádosti lze zohlednit, jen bude-li novým poskytovatelem SPI doručena opouštěnému poskytovateli SPI nejpozději 1 pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele SPI. Přerušování SPI z důvodu změny poskytovatele SPI nepřekročí 1 pracovní den.
- 12) Změna poskytovatele SPI je bezplatná.
- 13) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele SPI mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, stanoví ČTÚ prováděcím právním předpisem.
- 14) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší SPI, nesmí bránit procesu přenosu této služby.
- 15) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele SPI se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele SPI nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví v.č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše náhrady je uvedena na Internetových

stránkách Operátora; konkrétně [zde](#). Právo na náhradu škody dle OZ v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

- 16) Využije-li Účastník právo dle § 34a odst. 1) ZoEK, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele SPI. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně. Zánik závazku ze Smlouvy s opouštěným poskytovatelem SPI v důsledku změny poskytovatele Služby může být důvodem pro ukončení této Služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, změnou poskytovatele SPI dle § 34a) ZoEK, před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze za podmínek uvedených v čl. 2.3 OP.
- 17) V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou s Účastníkem, který není Spotřebitelem nebo podnikatelem fyzickou osobou, změnou poskytovatele SPI dle § 34a) ZoEK, před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (dle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhradu nákladů spojených s telekomunikačním Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto.
- 18) Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury komunikační sítě Operátora, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly (servisní okna), která jsou definovaná v čl. 3.8 odst. 9) OP.
- 19) V případě, že Účastník použije vlastní Koncové zařízení, Operátor negarantuje plnou funkčnost Služby.
- 20) Operátor neposkytuje podporu při instalaci a konfiguraci Služby do prostředků výpočetní techniky Účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky Účastníka, dat na nich uložených ani elektronické komunikace při používání Služby.
- 21) Operátor neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby dle podmínek stanovených Smlouvou. Předmětem poskytování Služby není ani správa a údržba sítě LAN u Účastníka, správa poštovních a internetových serverů Účastníka, firewallů Účastníka a dalších zařízení Účastníka určených pro přístup do sítě Internet.

8.3 INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKAČNÍ SLUŽBA – IKS (HLASOVÁ KOMUNIKAČNÍ SLUŽBA)

- 1) Operátor zprovozní IKS po aktivaci Služby instalací Technických zařízení, případně Koncového zařízení.
- 2) Pokud je požadováno, Operátor je povinen po zřízení Služby učinit příslušné kroky k provedení aktivace Služby CPS (výběru poskytovatele telefonních Služeb) u příslušného provozovatele komunikační sítě, jak je stanoveno v ZoEK. Přeprogramování PBX si zajišťuje Účastník na své náklady.
- 3) Účastník je povinen využívat přidělené telefonní číslo (řadu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmětného čísla dle příslušného oprávnění - geografická, negeografická telefonní čísla.
- 4) Při registraci geograficky vázaného telefonního čísla je nezbytnou podmínkou vyplnění pravdivých údajů o umístění Koncového bodu sítě Služby. Účastník je oprávněn používat toto zapůjčené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném při registraci jako umístění Koncového bodu sítě Služby. Účastník nesmí uskutečnit volání z geografického telefonního čísla z Koncového bodu sítě Služby umístěného v jiném místě než v místě uvedeném při registraci. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ust. nese v plné míře Účastník.
- 5) Pokud nebude telefonní číslo využíváno pro příchozí nebo odchozí hovory po dobu 180 dnů jdoucích po sobě, může být uplynutím této lhůty Smlouva automaticky ukončena a telefonní číslo uvolněno k další registraci.
- 6) Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti internet, modemová spojení, Službu CS/CPS a faxová spojení.
- 7) Tarifkace poskytování IKS je 1+1 (po sekundách), pokud není smluvně uvedeno jinak.
- 8) Při zajišťování IKS umožní Operátor všem koncovým Účastníkům IKS přístup ke službám jiných operátorů a nejméně k jedné informační službě o telefonních číslech Účastníků všech operátorů poskytujících IKS.
- 9) Operátor v rámci poskytování IKS založené na číslech bezplatně Účastníkovi umožní hlášení Závad a Poruch prostřednictvím sítě Operátora.
- 10) Operátor rovněž poskytuje v rámci této Služby všem svým koncovým uživatelům, včetně zdravotně postižených uživatelů přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na tísňová čísla s centrem tísňové komunikace, který je bezplatný a který nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku. Operátor je povinen

zajistit přístup zdravotně postižených uživatelů k tísňovým službám, který je rovnocenný s přístupem dostupným ostatním uživatelům. Tísňovými čísly jsou jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Operátor je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání.

- 11) Operátor zajistí v souladu s § 67 ZoEK na žádost Účastníka a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující komunikace, a to zpětně u konkrétní komunikace, kterou Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takové komunikace.
- 12) Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle ZoEK. Osobní a identifikační údaje Účastníka mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Osobními údaji jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Součástí účastnického seznamu mohou být pouze osobní nebo identifikační údaje v tomto rozsahu. Na základě Smlouvy lze v seznamu uveřejnit i další údaje Účastníka. Osobní a identifikační údaje o Účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného Účastníka bezplatné.
- 13) Za vytvoření účastnického seznamu se považuje i náhodné vygenerování telefonních čísel. Účastnickým seznamem je rovněž seznam telefonních čísel bez jiných identifikačních údajů nebo seznam, ve kterém se uvádí telefonní čísla či osobní nebo identifikační údaje Účastníků, kteří neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu může Účastník kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Operátor odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje Účastníka Operátor poskytne na základě ZoEK i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Operátor je povinen zajistit, aby Účastníci mohli u svých osobních údajů uvést, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Pokud si Účastník přeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě.
- 14) Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno. Souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu Účastník uvede zvolením příslušné možnosti v nastavení předplacené Služby nebo v Specifikaci služeb, která je přílohou Smlouvy. Operátor zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech Účastníků Služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech Účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené ČTÚ.
- 15) Operátor, na žádost Účastníka, zajišťuje technické a organizační podmínky pro přenositelnost čísla (§ 34 ZoEK) dle opatření obecné povahy vydaným ČTÚ. V případě IKS je možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Operátorovi i se svým telefonním číslem. Také je možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.
- 16) Účastník, který hodlá uzavřít smlouvu s jiným podnikatelem, než se kterým má uzavřenu Smlouvu o poskytování VDSEK IKS, může zároveň přejímajícího poskytovatele služby požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede zejména:
 - a) identifikační údaje Účastníka;
 - b) podnikatele doposud zajišťujícího Účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího Účastníkovi VDSEK (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“);
 - c) číslo, o jehož přenesení žádá;
 - d) ověřovací kód Účastníka pro přenesení čísla (dále jen „ověřovací kód“), vydaný opouštěným poskytovatelem služby. U každé nové Smlouvy uzavírané s Operátorem se ověřovací kód nachází v záhlaví této Smlouvy. Účastníkům stávajících Smluv se Smlouva o ověřovací kód doplňuje a byl jim zaslán;
 - e) den, ke kterému má přenos čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje Účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li Účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho,

jako by o přenesení čísla nepožádal. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka vyzoomí opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu Účastníka, a okamžiku zániku smlouvy dle § 63b) odst. 10) ZoEK. Doba, po kterou není Účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována VDSEK, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

- 17) Využije-li Účastník právo dle § 34 odst. 1) ZoEK, dojde k zániku závazku ze Smlouvy nejpozději počátkem 1. pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyzoomí opouštěného poskytovatele služby dle § 34 odst. 9) ZoEK. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo, nebo na žádost Účastníka.
- 18) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví v.č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše paušální náhrady je uvedena na Internetových stránkách Operátora, konkrétně [zde](#). Právo na náhradu škody dle OZ v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- 19) Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby Účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
- 20) Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s Účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo dohodnuto. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. V den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele nesmí být přerušena služba delší než 6 hodin.
- 21) V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu Účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
- 22) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.
- 23) Přenesení telefonního čísla je bezplatné.
- 24) V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, přenesením telefonního čísla dle § 34 ZoEK, před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze za podmínek uvedených v čl. 2.3 OP.
- 25) V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou s Účastníkem, který není Spotřebitelem, přenesením telefonního čísla dle § 34 ZoEK, před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (dle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhradu nákladů spojených s telekomunikačním Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem, poskytnuto.
- 26) Technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, a zásady pro účtování ceny v souvislosti s přenositelností čísel stanoví ČTÚ prováděcím právním předpisem.
- 27) Účastník je povinen na své náklady si zajistit parametry a kvalitu přenosové trasy k SIP ústředně Operátora tak, aby byla vyhovující pro provozování Služby (Operátor garantuje kvalitu pouze na SIP ústředně).
- 28) Účastník si sám navrhne text označení účastnické stanice. Operátor je oprávněn text upravit, pokud by odporoval právním předpisům. Operátor je povinen Účastníka s úpravou textu seznámit. V textu se neuveřejňují reklamní a inzertní údaje.

8.4 SLUŽBY SPOČÍVAJÍCÍ ZCELA NEBO PŘEVÁŽNĚ V PŘENOSU SIGNÁLŮ – SDO (DATOVÝ OKRUH)

- 1) Operátor zprovozní SDO po aktivaci Služby instalací Technických zařízení.

8.5 PŘEDPLACENÉ SLUŽBY FORMOU KREDITU

- 1) Užívání SPI pro Spotřebitele je podmíněno kladným kreditním zůstatkem na klientském účtu Účastníka. Po instalaci Služby obdrží Účastník do 2 pracovních dnů na emailovou adresu, uvedenou v záhlaví Smlouvy, výzvu k úhradě za zřizovací poplatek a kredit. Pokud tato výzva nebude uhrazena do data splatnosti, Služba bude přerušena. Výzva má splatnost 14 dnů, za datum splatnosti je považováno datum připsání částky na účet Operátora. Znovuzapojení Služby bude provedeno po uhrazení výzvy a reaktivačního poplatku, který činí 890,- Kč s DPH. Reaktivace je možná pouze do 30 dnů od aktivace Služby.
- 2) Připsáním finanční částky na účet Operátora dojde k navýšení Kreditu o tuto částku. Pokud Účastník uhradí nižší částku Kreditu, než činí její nutná výše včetně příslušné sazby DPH, nelze platbu považovat za řádnou úhradu Kreditu a dojde do 15. dnů k automatickému přerušení poskytování Služby, a to až do vyrovnání předepsané výše Kreditu. Každou další úhradu Kreditu pro plynulou aktivaci následujícího období je nutné zaplatit tak, aby odpovídající finanční částka byla na účet Operátora připsána nejpozději v den vypršení platnosti, expirace Služby. V případě opožděné platby bude přístup k předmětné Službě pozastaven. K obnovení poskytování Služby dojde po připsání příslušné platby ve prospěch účtu Operátora.
- 3) Operátor průběžně odečítá z Kreditu cenu za čerpané Služby a vždy 1. den v měsíci provede odečet pevných poplatků za tyto Služby, pokud jsou účtovány.
- 4) V případě nedostatku dostupného Kreditu u předplacené Služby bude poskytování Služby pozastaveno do doby, než Účastník doplní Kredit na potřebnou částku dle čl. 8.5 odst. 9) OP.
- 5) Při ukončení Smlouvy jedné nebo více předplacených Služeb, Operátor nevyčerpaný Kredit převede na klientský účet Účastníka, kde jej Účastník může využít pro čerpání dalších Služeb Operátora, nebo jej na základě žádosti Účastníka navrátí na Účastníkem uvedený bankovní účet.
- 6) Účastník nese odpovědnost za výši předplaceného Kreditu a správnost zadaných údajů při úhradě předplacených Služeb.
- 7) Při platbách musí být vždy uveden správný variabilní symbol, jinak nelze platbu řádně identifikovat a Účastníkovi nebude Služba aktivována nebo mu nebude přístup ke Službě obnoven. Variabilním symbolem je identifikační číslo přidělené Operátorem.
- 8) První i každá další platba musí být alespoň v minimální výši Kreditu dle čl. 8.5 odst. 9) OP a současně musí pokrýt finanční náročnost odebíraných Služeb Účastníkem za předplacené období.
- 9) Minimální výše jednorázově nebo pravidelně dobíjeného Kreditu je pro předplacenou Službu CITY Home 300,- Kč s DPH a maximální výše pak 9.999,- Kč s DPH.
- 10) Daňový doklad za Službu CITY Home je systémem generován automaticky do klientského účtu Účastníka.
- 11) Informace o cenách Služeb jsou uvedeny v aktuálním platném znění Ceníku, který je veřejně dostupný na Internetových stránkách Operátora.
- 12) Přístup ke kontaktním údajům za účelem jejich změny má Účastník kdykoliv zadáním přihlašovacích údajů (jméno, heslo) na Internetových stránkách Operátora <http://klient.ovanet.cz>.
- 13) Účastník je povinen na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k Technickému zařízení Operátora, které je hraničním zařízením tak, aby bylo vyhovující pro provozování Služby. Operátor garantuje kvalitu Služby pouze ve své síti.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Aktuální znění OP je k dispozici na Internetových stránkách Operátora.
- 2) Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2025 a nahrazují OP platné a účinné ode dne 1.7.2024, kromě čl. 3.7., který nabývá platnosti a účinnosti dne 28.6.2025. Tyto OP se použijí rovněž na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy Společnost oznámí tuto změnu OP druhé smluvní straně v souladu se ZoEK.