

## I. Úvodní ustanovení

1. Společnost Ing. Věra Štrálová se sídlem Hrdlív 117, IČ: 71139621, DIČ: CZ7862140506 zapsaná u Městského úřadu Slaný (dále jen „Poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“ nebo „VOP“) upravující poskytování těchto služeb a práva a povinnosti obou smluvních stran, podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.
2. Poskytovatel je podnikatelem v elektronických komunikacích, registrovaným u Českého telekomunikačního úřadu pod číslem osvědčení 3232.
3. Služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem jsou poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
4. Účastník či uživatel může být také Spotřebitelem, ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění. V takovém případě mu mohou náležet práva a povinnosti, které ZEK a další zákony přiznávají spotřebitelům a některá ustanovení těchto VOP se mohou vztahovat pouze na spotřebitele ve smyslu zákona.
5. Tyto podmínky, Parametry služby internet, Prohlášení o zpracování osobních údajů, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb), programová nabídka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být Poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami Poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i tzv. balíček služeb je považován za službu.
6. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby prostřednictvím připojení k síti Poskytovatele a Zákazník se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem Poskytovatele. Poskytovatel nese odpovědnost za využití služeb Zákazníkem a za obsah přenášených zpráv (informací).
7. Služba IPTV je poskytována společností sledovanitv.cz s.r.o., IČ: 01607910 a řídí se podmínkami této společnosti pro tuto službu, včetně dostupnosti služby.

## II. Definice pojmů

- a) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) je dokument zpracovaný Poskytovatelem, jehož podpisem vzniká smluvní vztah na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky
- b) Poskytovatel je společnost Ing. Věra Štrálová se sídlem Hrdlív 117, která je oprávněná zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.
- c) Zákazník je uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu.
- d) Síť elektronických komunikací Poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
- e) Koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k síti.
- f) Koncové zařízení Zákazníka
  1. PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet
  2. WiFi Router – domácí brána pro bezdrátové připojení notebooku
  3. VIP – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb
  4. set-top-box (STB) - zařízení pro příjem digitální televizní signálu
- g) Ceník služeb (dále jen „Ceník“) je aktuální platný ceník, který je zveřejněn na internetových stránkách.
- h) Info centrum Poskytovatele je telefonická služba dostupná na telefonním čísle: +420 608184016 a to v pracovních dnech od 09.00 do 17.00 hodin.

- i) Omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby Poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem Poskytovatele.
- j) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby Poskytovatelem účtovány.
- k) zrušení poskytování služby – zrušení zákaznické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- l) vratná kauce na zařízení – částka uvedená v Ceníku služeb Poskytovatele, kterou je Zákazník povinen složit při podpisu smlouvy k rukám Poskytovatele. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) od účinnosti ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu. Vratnou kauci složenou Zákazníkem je Poskytovatel oprávněn použít k započtení amortizace (opotřebení) zapůjčeného zařízení, a to pouze do výše složené kauce. Povinnost složit vratnou kauci na služby se nevztahuje na právnické osoby a fyzické osoby, které při uzavírání smlouvy jednájí v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- m) programová nabídka – programová nabídka u služby TV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.pocitacevip.cz](http://www.pocitacevip.cz). Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- n) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb Poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována Poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
- o) INTERNET – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného či bezdrátového připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací.
- p) TV – služba televizního vysílání v analogové nebo digitální kvalitě s využitím kabelových koaxiálních rozvodů nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě.
- q) Instalace služby – v případě nutnosti instalace dodatečného technického vybavení pro zprovoznění služby, je Zákazník povinen poskytnout nezbytnou součinnost pro tuto instalaci včetně případného souhlasu majitele objektu, práce budou provedeny Poskytovatelem v odsouhlaseném rozsahu včetně dohody o náhradě nákladů.

## III. Práva a povinnosti

### A) Práva a povinnosti Zákazníka

- a. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače, pokud není dohodnuto ve smlouvě jinak (dále jen „zařízení Zákazníka“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Zákazníka. Připojení jiných zařízení než zařízení definovaných Poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Zákazníka. V případě připojení jiných zařízení než zařízení definovaných Poskytovatelem nese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech kvalitu poskytovaných služeb.
- b. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení Poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Zákazník není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Zákazníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování

- vrátila Poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši, a je oprávněn ihned Zákazníka odpojit.
- c. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez souhlasu Poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Zákazník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
  - d. Zákazník není oprávněn si měnit adresu IP.
  - e. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
  - f. Zákazník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat Poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby Zákazníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), a to osobně na infocentru nebo elektronicky na E-mail nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu Poskytovatele.
  - g. Zákazník je povinen Poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Zákazníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn Zákazníka odpojit. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany Zákazníka dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá Zákazník nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
  - h. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel vede elektronickou databázi Zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může měřit objem dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
  - i. Zákazník bere na vědomí, že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k výpadku služeb. Zákazník je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
  - j. Zákazník bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není zabezpečená a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
  - k. Zákazník bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby TV může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
  - l. V případě využívání služby TV nevzniká Zákazníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; Zákazník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby TV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo uzavřenou smlouvu s okamžitou platností vypovědět.
  - m. Zákazník je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na infocentrum Poskytovatele.
  - n. Zákazník se dále zavazuje zejména:
    1. platit ceny za služby ve stanoveném termínu, ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek Poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané

služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami

2. nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
3. nepoužívat služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Zákazníka, k jeho softwaru nebo datům
4. nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
5. zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména:
  - a) nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  - b) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití.
6. alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah nahlášené e-mailové schránky. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná Poskytovatelem a určená Zákazníkovi za týden od odeslání za doručenu.
7. uhradit Poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané Zákazníkem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích Poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků
8. uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, pokud nebyly platby řádné a v souladu se Smlouvou a VOP označeny a rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku Poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb Zákazníkovi a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je Zákazník povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

Výjimkou je po rušení bodu n) 1., kdy Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní na prodlení s úhradou či na nedostatečnou úhradu za poskytnuté služby a stanoví náhradní lhůtu plnění. Po marném uplynutí této náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb Zákazníkovi.

## B) Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit Zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je Poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je Poskytovatel povinen oznámit Zákazníkovi.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Zákazníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že Zákazník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.
3. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce Zákazníka, jakož i za informace a údaje použité Zákazníkem v souvislosti s užíváním služeb.
4. Poskytovatel je povinen v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednáni nápravy, které nesmí být kratší než jeden týden. Pokud ve stanoveném termínu Zákazník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, Poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednáni nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku Poskytovatele. K úhradě těchto částek je Poskytovatel oprávněn rovněž použít případnou vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení

smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy Poskytovatel oprávněn službu omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit, po marném uplynutí náhradního termínu plnění stanoveném Zákazníkoví.

- Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za Zákazníka jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
- Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby TV, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně Poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem na infocentrum a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na Poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či povětrnostní vlivy.
- Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb nebo vadného poskytnutí služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí Zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka. V těchto případech je Zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku Poskytovatele.
- V případě služby TV Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobenou zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně Poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá.

#### IV. Parametry služby internet

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele [www.pocitacevip.cz](http://www.pocitacevip.cz).
- Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva objednatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového objednatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.
- Pokud objednatel využívá od Poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky objednatele a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

- V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.
- Vliv odchylek na kvalitu služby internet a vliv na práva Zákazníka, pokud je spotřebitelem, je popsán v dokumentu Parametry služby internet.

#### V. Reklamacce

- Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se Zákazník a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
- Reklamace se uplatňují zpravidla telefonicky na infocentru Poskytovatele.
- Reklamaci na vyúčtování ceny služby je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezabavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
- Reklamaci na poskytnutou službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
- Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospekch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li se Zákazníkem dohodnuto jinak.
- Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
- Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku obchodních podmínek se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
- Poskytovatel je oprávněn omezit anebo přerušit poskytování služeb v případě zásahu vyšší moci.

#### VI. Smlouva

- Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje Zákazník nebo osoba jím pověřená na základě plné moci. Smlouva je účinná ode dne, který je stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).
- Smlouva je sjednána na dobu uvedenou ve smlouvě. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
- Ukončení smlouvy ze strany Zákazníka je možné:
  - dohodou,
  - výpovědí,
  - odstoupením
  - smrtí nebo
  - zánikem smluvní strany.
- V případě sjednání smlouvy bez minimální doby platnosti jsou Zákazník i Poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet prvním dnem, ve kterém byla výpověď doručena.
- V případě sjednání minimální platnosti smlouvy nebo jakéhokoli dodatku smlouvy jsou Zákazník i Poskytovatel oprávněni smlouvu vypovědět pouze v případě změny místa instalace uvedeného ve smlouvě a to po předložení písemného dokladu o této změně (tj. např. předložení dokladu o skončení nájmu nebo převodu či přechodu

- vlastnictví nemovitosti a současně předložení nové nájemní smlouvy nebo jiného podobného dokladu osvědčujícího nové místo bydliště či sídla nebo sídla provozovny) a to pouze v případě, že Poskytovatel neumožní Zákazníkovi poskytování stejné služby v novém místě (tj. např. v místě nového bydliště, sídla či provozovny). Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a začíná běžet prvním dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu Poskytovatele nebo na email: info@pocitacevip.cz. Při nedodržení všech bodů smlouvy, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli škodu, která Poskytovateli předčasným ukončením smlouvy vznikla. Toto neplatí v případě, že Zákazník je spotřebitelem, kdy má právo vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou 30 dnů, která začíná běžet prvním dnem, ve kterém byla výpověď doručena.
6. V případě výpovědi na dobu určitou je Zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši doložit paušálů do konce smluvního období, nestanoví-li zákon jinak. Toto neplatí v případě, kdy je Zákazník spotřebitelem, kdy je Zákazník povinen uhradit v případě, že byla smlouva ukončena do tří měsíců od uzavření, jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Zákazník je dále povinen uhradit náklady spojené s telekomunikačním zařízením dle platného Ceníku, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě, že Zákazník není spotřebitelem, je povinen dále uhradit amortizaci poskytnutého telekomunikačního zařízení, pokud zůstalo v majetku Poskytovatele, za celou užívání tohoto zařízení.
7. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případě, že Zákazník porušuje ustanovení těchto podmínek nebo je v prodlení s úhradami faktur za poskytnuté služby i po marném uplynutí náhradního plnění, případně se chová v rozporu s dobrými mravy, nebo se chová v rozporu s etikou sítě internet. Přerušením poskytování dle tohoto bodu však nezaniká právo Poskytovatele službu nadále účtovat dle smlouvy.
8. Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od okamžiku prokazatelného doručení výpovědi objednateli, jestliže
- ← a) objednatel zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí měsíční vyúčtování po lhůtě splatnosti;
  - ← b) objednatel je v prodlení s platbou s nejméně tří měsíčních vyúčtování a neuhradil je ani po výzvě v nově stanoveném termínu platby;
  - ← c) proti objednateli je vedeno insolvenční řízení;
  - ← d) proti objednateli je nařízena exekuce;
  - ← e) Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat službu elektronických komunikací;
  - ← f) Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování služby, nebo pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není schopen službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.
9. Poskytovatel má právo jednostranně změnit jakoukoliv část smluvní dokumentace, včetně cen. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu nahlášenou Zákazníkem. Pokud Zákazník se změnou nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dní smlouvu vypovědět, s tím, že výpovědní doba činí 2 měsíce. Toto neplatí v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, kdy je Poskytovatel povinen Zákazníka o těchto změnách prokazatelně informovat způsobem, který si zvolil pro vyúčtování s tím, že Zákazník má v takovém případě právo ve lhůtě 30 dní smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti těchto změn, a to bez sankce. Toto právo Zákazníkovi nevzniká, pokud jde o změnu smluvní dokumentace na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu či jiného orgánu veřejné či státní moci.

## VII. Ceny

1. Zákazník je povinen za poskytnuté služby hradit dle smlouvy a nejpozději do data splatnosti uvedeného ve smlouvě nebo do desátého dne účtovaného období (kalendářní měsíc), pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak, či dle vystaveného řádného daňového dokladu.
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele.
3. Poskytovatel a Zákazník se tímto dohodli a Zákazník tedy výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel zasílá Zákazníkovi, přehledné a srozumitelné doklady zaplacených částek a poskytnuté služby v elektronické podobě e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě, písemně dle smlouvy. Vyhotovení dokladů v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou je Poskytovatelem zpoplatněno na nákladovém principu dle platného Ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené se Zákazníkem, který je právníčkou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve smlouvě. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání Zákazníkovi poštou může být Poskytovatelem zpoplatněno.
4. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
5. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správný variabilní symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazené nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v případě, že platba je řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.
6. Jestliže právnícká či podnikající fyzická osoba má s Poskytovatelem uzavřeno více technických podmínek na více služeb el. komunikací, a je jí na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Zákazníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
7. Zákazník je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:
- aktivací poplatků, jehož výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nestanoví odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak
  - pravidelné ceny za poskytované služby (např. paušální poplatky, hovorné, další poplatky či ceny stanovené ceníkem Poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).
8. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti uživatele. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to písemně poštou nebo e-mailem zaslaným na adresu Poskytovatele. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena. Změna tematických televizí bude Poskytovatelem provedena na základě žádosti Zákazníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tvá bodů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku Poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na [www.pocitacevip.cz](http://www.pocitacevip.cz).
9. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu nahlášenou Zákazníkem. Pokud Zákazník se změnou ceny nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dní smlouvu vypovědět, s tím, že výpovědní doba činí 2 měsíce. Toto neplatí v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, kdy je Poskytovatel povinen Zákazníka o těchto změnách prokazatelně informovat způsobem, který si zvolil pro vyúčtování s tím, že Zákazník má v takovém případě právo ve lhůtě 30 dní smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti těchto změn, a to bez sankce. Pokud tento nesouhlas neuplatní ve výše uvedené době, považuje se nová cena za cenu sjednanou.
10. V případě, že je Zákazník v prodlení s hrazením svých závazků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je Poskytovatel mimo omezení služeb nebo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.
11. Pokud Zákazník uhradil Poskytovateli předem poplatky za služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na

vrazení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti Zákazníka.

#### VIII. Společná a závěrečná ustanovení

1. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit.
3. V případě sporu týkajícího se této smlouvy, v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, může spotřebitel požádat o mimosoudní řešení sporu, kdy arbitrem je v tomto případě Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
4. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
5. Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
6. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.
7. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu Zákazníka.
8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se Zákazníka užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR a Nařízením (EU) 2016/679, dále jen "GDPR". Další informace Prohlášení o zpracování osobních údajů společnosti Ing. Věra Štrálová. jsou k dispozici na stránce [www.pocitacevip.cz](http://www.pocitacevip.cz).
9. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
10. Veškeré spory vznikající z této smlouvy, či jiné spory, které mohou v budoucnu vyvstat v souvislosti s využíváním služeb elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 sb. Zákon o elektronických komunikacích od společnosti Ing Věra Štrálová, budou řešeny pouze tak, jak ukládá uvedený zákon v § 129 a souvisejících. Tím není dotčeno ustanovení části VIII. bodu 3, které se týká možnosti řešit spory v případě Zákazníků, kteří jsou spotřebiteli, formou mimosoudního řešení sporů dle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.1.2021