

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI Infotea s.r.o.**

Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Dodavatelem a Odběratelem při poskytování Služeb na základě Smlouvy.

**Článek 1 – Definice**

1. Pro účely VOP mají následující pojmy níže uvedený význam:
  - 1.1. Cena – cena za Služby, tj. zejména paušální platby a další platby, které je Odběratel povinen za Služby platit Dodavateli;
  - 1.2. Ceník – ceník Tarifů, Služeb a dalších doplňkových služeb, poplatku za Omezení Služby a její zrušení; Ceník je k dispozici v místě provozovny Dodavatele a je zveřejněn na Webu;
  - 1.3. ČTÚ – Český telekomunikační úřad;
  - 1.4. Dočasně poskytnuté věci – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Dodavatele, nebo ke kterým má Dodavatel jiné právo opravující jej k užívání nebo držbě, které byly Odběrateli vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb;
  - 1.5. Doklady – veškerá listinná dokumentace dodávaná se Zbožím, včetně návodů apod.;
  - 1.6. IP adresa – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
  - 1.7. Omezení Služeb – zavedení technických prostředků Dodavatele směřujících k omezení Služeb na straně Odběratele;
  - 1.8. Osvědčení – osvědčení o registraci Dodavatele č. 1817, vydané ČTÚ;
  - 1.9. OZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
  - 1.10. Potvrzení o reklamaci – potvrzení Dodavatele o místu, datu a důvodu uplatnění Reklamací jakož i o požadovaném způsobu jejího vyřízení či dalších potřebných skutečnostech;
  - 1.11. Dodavatel – společnost INFOTEA s.r.o., se sídlem Václava Řezáče 315, Most, 43401, IČ: 26421348, DIČ: CZ699003245, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spisová značka C 20548;
  - 1.12. Připojení k Internetu – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet pracující na protokolech IP (Internet Protokol), která zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména různé druhy serverů, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet a připojené Odběratele včetně technických prostředků použitých k jejich připojení). Služba Připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro stahování dat ze sítě Internet („download“) a pro odesílání dat do sítě Internet („upload“), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro stahování dat a pro odesílání dat se vynásobí zlomkem, kde číslatel odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace. Místo poměru agregace může být Služba Připojení k Internetu definována garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro stahování dat a pro odesílání dat (pokud je ve Smlouvě, propagačních materiálech atd. použit pojem CISNET, je tím myšleno Připojení k Internetu);
  - 1.13. Připojný bod – je technické zařízení umístěné u Odběratele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Dodavatele, tedy na Místo připojení;
  - 1.14. Místo připojení – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Odběrateli v případě připojení Odběratele pomocí bezdrátové technologie ve volném pásmu, zejména prostřednictvím Wi-Fi, se za Místo připojení považuje vysílač, na který je nasměrován Připojný bod;
  - 1.15. Reklamacie – uplatnění práva Odběratele z odpovědnosti za vady;
  - 1.16. Služby – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu, Pevná linka a Pronájem okruhu s tím, že za poskytovanou službu se považuje i omezená Služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Omezení Služby;
  - 1.17. Služby třetích stran – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Dodavatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Dodavatele;
  - 1.18. Smlouva – Smlouva o poskytování Služeb, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřena mezi Odběratelem a Dodavatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn uveřejňuje Dodavatel ve své provozovně a na Webu;
  - 1.19. Spotřebitel – Odběratel, který je fyzickou osobou, a který v právním poměru s Dodavatelem vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání;
  - 1.20. Tarif – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Odběratelům;
  - 1.21. Odběratel – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od Dodavatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
  - 1.22. Pevná linka – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací;
  - 1.23. VOP – tyto Všeobecné podmínky společnosti Dodavatele;
  - 1.24. Web – internetová adresa Dodavatele <http://www.infotea.cz/>;
  - 1.25. ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů;
  - 1.26. Maximální rychlost - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti

odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

- 1.27. Inzerovaná rychlost - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.28. Běžně dostupná rychlost - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
- 1.29. Minimální rychlost - rozumi rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Článek 2 – Služby**

1. Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, případně výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně Dodavatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Dodavatel přebírá), pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
  - 1.1. Připojení k Internetu;
  - 1.2. Pevná linka;
2. Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu.
3. Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

**Článek 3 – Služba Připojení k Internetu**

1. Službou Připojení k Internetu zajišťuje Dodavatel pro Odběratele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Odběratelů. Dodavatel na základě Smlouvy umožní Odběrateli přístup na Internet.
2. Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v Připojném místě.
3. Dodavatel poskytuje Službu Připojení k Internetu s následujícími parametry:

Rychlost připojení k Internetu – stahování (download) / vkládání (upload) za sekundu				
Označení služby	Minimální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Maximální rychlost	Inzerovaná rychlost
Wireless 2,4	3 Mb / 3 Mb	7 Mb / 7 Mb	10 Mb / 10 Mb	10 Mb / 10 Mb
Wireless 5	3 Mb / 3 Mb	7 Mb / 7 Mb	10 Mb / 10 Mb	10 Mb / 10 Mb
Wireless 10	30 Mb / 30 Mb	70 Mb / 70 Mb	80 Mb / 80 Mb	80 Mb / 80 Mb
xDSL	2 Mb / 2 Mb	5 Mb / 5Mb	6 Mb / 6 Mb	6 Mb / 6 Mb
FTTB	30 Mb / 30 Mb	80 Mb / 80 Mb	100 Mb / 100 Mb	100 Mb / 100 Mb

4. Od běžně dostupné rychlosti připojení k internetu uvedené v tabulce v předchozím odstavci může dojít k odchylkám, kdy:
  - 4.1. Velká trvající odchylka znamená pokles reálné rychlosti pod úroveň běžně dostupné rychlosti na dobu delší než 70 minut.
  - 4.2. Velká opakující se odchylka znamená alespoň tři poklesy reálné rychlosti pod úroveň běžně dostupné o délce minimálně 3,5 minuty během 90 minut.
5. V případě, že nastane velká trvající odchylka, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti, má Odběratel právo na reklamaci služby.
6. Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje čl. 8 odst. 13 VOP.

**Článek 4 – Služba Pevná linka**

1. Službou Pevná linka se rozumí veřejně dostupná hlasová Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
2. Informace o Službě Pevná linka jsou uvedeny zejména ve Smlouvě.
3. Služba Pevná linka zahrnuje hlasové služby poskytované prostřednictvím pevné vytáčené sítě nebo VoIP technologie, doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.
4. K využití Služby Pevná linka lze použít libovolně kompatibilní zařízení schválené k provozu v EU.

**Článek 5 – Pronájem okruhu**

1. Služby pronájmu telekomunikačních okruhů se poskytují v souladu s ustanoveními obecně závazných právních předpisů.
2. Okruhy lze poskytnout dle technických a provozních možností Dodavatele na dobu delší jednoho měsíce.
3. Zařízení služby se účtuje jednorázová cena, za poskytování služby se účtuje cena za příslušnou dobu poskytování. Zrušení služby je bezplatné.
4. Parametry služby jsou vždy definovány ve smlouvě.

**Článek 6 – Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

1. Smlouva a případné dodatky uzavírá Dodavatel s Odběratelem písemně. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě nebude možné

2. Smlouva a případné dodatky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby.
3. Odběratel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Odběratele.

#### Článek 7 – Tarif a změna tarifu

1. Odběratel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Přípojném místě Odběratele dostupná.
2. Odběratel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Dodavatel není povinen Odběrateli vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb by byla pro Dodavatele technicky nepřiměřeně náročná či finančně nákladná.
3. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Dodavateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Odběratele.
4. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Dodavatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku (je-li stanoven) s tím, že pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Odběratel si takto změnil typ poskytovaných Služeb na Služby (zvolil Tarif) s nižší Cenou, než mají jeho současné Služby (současný tarif), je Odběratel v takovém případě povinen uhradit Dodavateli částku odpovídající rozdílu Ceny obou tarifů zbyvajících do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.

#### Článek 8 – Ukončení Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Dodavatele s Odběratelem.
2. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné smluvní strany adresovaně druhé smluvní straně bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby tato Smlouva přechází na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, potom tato Smlouva automaticky přejde na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o automatický přechod, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která podle tohoto článku přešla na dobu neurčitou, se použije čl. 8 odst. 2 VOP obdobně.
4. Byla-li mezi Dodavatelem a Odběratelem, který je spotřebitelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Dodavatel Odběratele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy Odběratele informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Odběratele, spotřebitele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Odběratel / Spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Odběratel / Spotřebitel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užije se čl. 8 odst. 3 VOP příměrně.
5. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Odběratel oprávněn výpovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle čl. 8 odst. 2 VOP pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření je Odběratel povinen uhradit Dodavateli jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů (Cen jednotlivých Služeb za jednotlivé měsíce) zbyvajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Odběrateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek; v případě výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění je Odběratel povinen uhradit Dodavateli jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů (Cen jednotlivých Služeb za jednotlivé měsíce) zbyvajících od uplynutí výpovědní doby do konce minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Odběrateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasné ukončení“).
6. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Odběratel bez sankce oprávněn za podmínek čl. 8 odst. 7 VOP písemně výpovědět Smlouvu, dochází-li ke změně náležitostí Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK.
7. Odběratel je oprávněn výpovědět Smlouvu podle čl. 8 odst. 6 VOP ke dni účinnosti nabytí změny všeobecných obchodních podmínek písemnou výpovědí doručovanou Dodavateli právě nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla Odběrateli oznámena v souladu s čl. 23 odst. 3 VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu výpovědět.
8. Odběratel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Dodavateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Dodavatelem definovaného v čl. 8 odst. 13 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 8 odst. 13 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování pouze této Služby.
9. Dodavatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Odběratelem z následujících důvodů (Dodavatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Omezení služby, a to i bez předchozího upozornění):
  - 9.1. Odběratel nezaplatí dvě po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
  - 9.2. Odběratel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
  - 9.3. Odběratel vstoupí do likvidace, na Odběratele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Odběratele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Odběratele, na Odběratele byla uvalena nucená správa.
10. Dodavatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Odběrateli přistoupit k Omezení Služby s předchozím upozorněním v následujících případech:

- 10.1. na Odběratele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,
  - 10.2. Odběratel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
  - 10.3. Odběrateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Dodavatel zaslal Odběrateli, nebo Odběratel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Dodavatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Odběratele dle čl. 9 odst. 11 VOP,
  - 10.4. Odběratel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 4 kalendářní dny, přičemž o takovémto Omezení služby bude Odběratel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS nebo v případě, že Odběratel odeberá Službu Internet, může být informován zobrazováním webové stránky zobrazující informace o Omezení služby místo zobrazení obsahu sítě Internet v jeho prohlížeči upozornění (toto sdělení nevyklučuje uplatnění dalších technických prostředků k omezení Služeb v případě prodlení Odběratele s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku delšího než 10 kalendářních dnů). Informaci o Omezení služeb lze Odběrateli sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Omezení služby může dojít pouze po zaplacení všech pohledávek Dodavatele za Odběratelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Omezení služby je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu poplatku za odblokování dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Dodavatele spojené s reaktivací. Odběratel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Omezení služby.
11. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Odběratele se považuje:
    - 11.1. naplnění podmínek čl. 8 odst. 9.3. VOP;
    - 11.2. porušení čl. 9 odst. 5, čl. 9 odst. 6, čl. 9 odst. 7, čl. 9 odst. 8, čl. 9 odst. 13, čl. 9 odst. 14, čl. 9 odst. 16;
    - 11.3. nezajištění souhlasu majitele/ů nemovitosti/í nebo nezpřístupnění nemovitosti/í pro zřízení Přípojného místa nebo Přípojného bodu dle čl. 9 odst. 15 VOP;
    - 11.4. věci předané Dodavatelem Odběrateli dle čl. 13 VOP nejsou Odběratelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP;
    - 11.5. opakované (více než 3krát) porušení čl. 9 odst. 16 VOP.
  12. Za závažné porušení Smlouvy je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši odpovídající Ceně za Službu za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, tímto není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody.
  13. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele se považuje:
    - 13.1. nedostupnost všech Služeb více než 2 nepřetržitě po sobě jdoucí dny od okamžiku, kdy Odběratel Dodavatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáním v čl. 18 odst. 1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Omezením služby či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Dodavatele v souladu s VOP,
    - 13.2. nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 2 dny za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Odběratel Dodavatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáním v čl. 18 odst. 1 VOP od jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Omezením služby či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Dodavatele v souladu s VOP s tím, že Dodavatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VOP, s výjimkami stanovenými těmito VOP.
    - 13.3. nedodržení parametrů přípoje dle čl. 3 odst. 3, které je definováno podle VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších změn, které vydal Český telekomunikační úřad

#### Článek 9 – Práva a povinnosti Odběratele

1. Odběratel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
2. Odběratel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
3. Odběratel je oprávněn obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Dodavatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP.
4. Odběratel je povinen řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
5. Odběratel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Dodavatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Dodavatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Dodavatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Dodavatele, popř. jakýmkoliv způsobem porušujícím práva třetích osob, Dodavatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
6. Odběratel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Dodavatele, pokud mu k tomuto nedal Dodavatel souhlas.
7. Odběratel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele Služby třetím osobám.
8. Odběratel nesmí poskytovat třetím osobám Dodavatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Dodavatelem, přístupové údaje do klientské zóny na Webu a podobné údaje. Odběratel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Odběratel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Dodavateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Odběratel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Dodavateli. Dodavatel v přiměřené lhůtě poskytne Odběrateli nové přístupové údaje.
9. Odběratel se zavazuje předkládat na základě žádosti Dodavatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku,

- bankovní spojení). Odběratel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
10. Odběratel je povinen neprodleně písemně informovat Dodavatele o všech změnách identifikačních údajů Odběratele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
  11. V případě, že Odběrateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Dodavateli. Pokud tuto skutečnost Odběratel Dodavateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40-denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenu. Opětovně zaslání vyúčtování nebo daňového dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
  12. Odběratel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
  13. Odběratel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy. Odběratel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Dodavateli nebo třetím osobám vznikly, je Odběratel povinen nahradit v plném rozsahu.
  14. Odběratel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Dodavatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Odběratel nesmí využívat Služby k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout. Odběratel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání. Veškeré škody, které by takto Dodavateli nebo třetím osobám vznikly, je Odběratel povinen nahradit.
  15. Odběratel je povinen zajistit souhlas majitele/ů nemovitosti/i, kde má být Služba poskytována (zřízeno Místo připojení nebo Připojny bod), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba, také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie, a to v nebo na nemovitosti, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Připojného místa nebo Připojného bodu souvisí. Pokud je Odběratel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Připojného místa nebo Připojného bodu v nebo na objektu/nemovitosti. Odběratel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Místo připojení nebo Připojny bod, v čase a datu dohodnutém s Dodavatelem Dodavateli zpřístupnit nebo zajistit jeho zpřístupnění.
  16. Odběratel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Dodavatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Dodavatele potřebných k poskytování Služeb nebo Připojného místa nebo Připojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Dodavatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Dodavatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.
- Článek 10 – Práva a povinnosti Dodavatele**
1. Dodavatel je povinen Odběrateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP.
  2. Dodavatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
  3. Dodavatel je povinen provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Dodavatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního partnera Dodavatele, vyvine Dodavatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
  4. Dodavatel předává Odběrateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Odběratele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy. Jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Dodavatele požadována.
  5. Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 18 odst. 5 VOP přiměřeně.
  6. Dodavatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
  7. Dodavatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Odběratele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Dodavatel Odběrateli oznámí bez zbytečného odkladu.
  8. Dodavatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Odběrateli, pokud to vyžaduje směřování sítě.
  9. Dodavatel je oprávněn se souhlasem Odběratele nainstalovat Odběrateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
  10. Z provozních důvodů může Dodavatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
  11. Dodavatel je povinen informovat Odběratele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.
  12. Při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP je Dodavatel oprávněn vůči Odběrateli uplatnit Omezení Služby, tedy zavést technické prostředky směřující k omezení Služeb na straně Odběratele. Za zavedení těchto technických prostředků je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek za blokáci stanovený v Ceníku. Omezením Služby není dotčeno právo Dodavatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu. Technické prostředky používané v rámci Omezení Služby mohou být uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby).
  13. Dodavatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Odběratele o svých nových Službách.
  14. Dodavatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Odběratele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby,
- přičemž na tuto změnu bude Odběratel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.
15. Dodavatel je oprávněn požadovat po Odběrateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 9 odst. 5, čl. 9 odst. 6, čl. 9 odst. 13, čl. 9 odst. 14, čl. 9 odst. 16 VOP. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.
  16. Dodavatel je oprávněn požadovat po Odběrateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 30,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Odběratel poskytuje Služby v rozporu s čl. 9 odst. 7 VOP. Tuto smluvní pokutu je Odběratel povinen Dodavateli uhradit za celé období porušení čl. 9 odst. 7 VOP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení. Nárok na náhradu škody není tím dotčen.
  17. V případě prodlení Odběratele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VOP je Dodavatel Odběrateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši stanovený v Ceníku.
  18. Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, provozní podmínky služeb elektronických komunikací a Ceník. Dodavatel je povinen oznamovat Odběrateli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 23 odst. 3 VOP.
  19. Dodavatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Dodavatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezi ostatní Odběratele (vč. zavírování, spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Odběratelů. Dodavatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.
  20. Při přenesení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby Připojení k Internetu má Dodavatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Dodavatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Odběrateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Dodavatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Dodavatele. Opatření řízení provozu uplatňovaná Dodavatelem především za účelem zajištění integrity a bezpečnosti sítě mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb. Tato omezení nejsou porušením Smlouvy ze strany Dodavatele.
  21. Dodavatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Dodavatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služby je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Dodavatel.
- Článek 11 – Cena za Služby**
1. Cenou ze Služby se rozumí zejména:
    - 1.1. cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatek neuplatní;
    - 1.2. pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
    - 1.3. ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.
  2. Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud dále VOP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Odběratel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Odběratel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
  3. V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku.
  4. Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka Dodavatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Odběratel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Dodavatele souhlasí.
  5. Dodavatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Poplatky související se zřízením Služby stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanovi-li Smlouva nebo tyto VOP jinak. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Dodavatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení, smluvní pokuty dle čl. 12 odst. 10 VOP a na náhradu škody. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.
  6. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Dodavatel bezplatně všechny Odběratele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle čl. 10 odst. 18 VOP.
- Článek 12 – Platební podmínky**
- A) Obecně**
1. Odběratel je povinen hradit Služby Dodavateli za podmínek stanovených ve Smlouvě a VOP.
  2. Ceny za Služby jsou účtovány od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Dodavatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Odběratel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby.
  3. Cenu za Služby Odběratel hradí bezhotovostním převodem na účet Dodavatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, (fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VOP rozumí také vyúčtování za Služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK.
  4. Cena za služby je splatná vždy do 14. dne:



- 4.1. v prvním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit jinou lhůtu);
- 4.2. jiného období, stanoví-li tak Smlouva.
5. V případě, že Odběratel přes vyzvu Dodavatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přidělení variabilním symbolu či v hrazené částce, je Dodavatel oprávněn uplatnit vůči Odběrateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
6. Splatnost faktury – daňového dokladu je 14 dní ode dne jejího vystavení, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Platba se považuje za uskutečnou dnem připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Faktury – daňové doklady jsou Odběrateli zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Odběratel výslovně souhlasí. Odběratel může Dodavatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku Na fakturu – daňovém dokladu je vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. V případě, že si Dodavatel s Odběratelem dohodnou nebo si Odběratel vyžádá zaslání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Dodavatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zaslání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem; to neplatí pro první fakturu za první zřízenou Službu, tato faktura je zaslána zdarma.
8. Při předčasném ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění bude účtována Platba za předčasné ukončení dle čl. 8 odst. 6 VOP.
9. Dodavatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Odběratele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavínil Odběratel nebo osoba blízká Odběrateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Odběratele nebo z důvodu překážky na straně Odběratele. Za překážku na straně Odběratele se považuje také porušení čl. 9 odst. 15 VOP.
10. V případě porušení smluvní povinnosti Odběratele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby nebo uhradit jinou platbu dle Smlouvy je Odběratel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky, a to za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok Dodavatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu.
11. Odběratel má právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
12. Odběratel nesmí žádné své pohledávky za Dodavatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu udeleného Dodavatelem (takovému právní jednání je neplatné).

#### B) Pevná linka

13. Odběratel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Odběratelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Odběratel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Dodavatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Odběratele o zneuzití Služby. Dodavatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Dodavateli.

#### C) Připojný bod

14. Cena za zřízení Připojného bodu je splatná v hotovosti technikovi Dodavatele v den provedení montáže. Bude-li Dodavatel pro tyto případy vystavovat fakturu, pak ji vystaví tak, aby jí Odběratel měl v den splatnosti již k dispozici.

#### Článek 13 – Předání, převzetí věci, převod vlastnictví a nájem

1. Předává-li Dodavatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Odběrateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Dodavatele, je Odběratel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Dodavatel je povinen předat uvedené věci Odběrateli ve stavu způsobitelném k jejich řádnému užívání a Odběratel je při předání povinen potřebnou součinnost. Místo připojení. Připojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Odběratele nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající zejména ze společných prostor, jsou ve vlastnictví Dodavatele. Zásahy do Připojného místa nebo Připojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Dodavatele.
2. Odběratel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Odběratelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Dodavateli.
3. Odběratel je povinen umožnit zpětné převzetí věci Dodavatelem v souladu s čl. 13 odst. 5 VOP. Dodavatel smí žádat po Odběrateli vydání věci, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Odběratel povinen vydat věci Dodavateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové vyzvy. Za porušení této povinnosti je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč, a to za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
4. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věci. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. vypůjčky) trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. vypůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Odběrateli, pokud při předání takové věci Dodavatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Odběratele.
5. Při ukončení Smlouvy je Odběratel povinen vrátit do 30 dnů Dodavateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Dodavateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí apod.) Odběrateli, není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Odběratel neučiní, je Dodavatel oprávněn účtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč, a to za každý den prodlení se splněním povinnosti. Dodavatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Odběratele převzít. Odběratel může rovněž požádat, aby Dodavatel provedl demontáž a následný odvoz Dočasně poskytnutých věcí sám. K tomu mu je Odběratel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě

- je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku stejně jako v případě servisního zásahu. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
6. Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Dodavatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody.
7. O každém předání a převzetí věci bude pověřenými osobami Dodavatele a Odběratele sepsán Protokol o předání a převzetí věci.
8. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou vypůjčku. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo VOP uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí.

#### Článek 14 – Ochrana údajů a informace o Odběratelích

1. Odběratel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. šifrování.
2. Dodavatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřírnou ochranu informací o Odběrateli před neoprávněným užitím třetími osobami.
3. Podrobná úprava ochrany osobních údajů Odběratelů je obsažena v samostatném dokumentu s názvem informace o ochraně osobních údajů, který je dostupný na Webu.

#### Článek 15 – Telefonní číslo, přenositelnost čísla, blokování a odblokování čísla

1. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
2. Při využití Služby Pevná linka je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemístovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne tomuto Dodavatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
3. Dodavatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Dodavateli. V případě, že má Odběratel zájem o přenos telefonního čísla k Dodavateli, je nezbytné, aby Odběratel:
  - 3.1. doručil Dodavateli žádost o změnu operátora a přenos čísla k Dodavateli. Dodavatel v takovém případě dohodne s Odběratelem termín zahájení poskytování Služeb na přeneseném telefonním čísle;
  - 3.2. nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Dodavateli podle předchozího odstavce učinil u dosavadního operátora úkon směřující k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle. Odběratel je současně povinen sdělit Dodavateli informace obdržené od dosavadního operátora nezbytné k přenesení telefonního čísla, zpravidla unikátní kód.
4. Dodavatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Dodavatele k jinému operátorovi. V případě, že má Odběratel zájem o přenos telefonního čísla od Dodavatele, je nezbytné Dodavateli nejdříve zaslat formulář "Výpověď s přenesením" a tuto řádně doručit Dodavateli. Dodavatel poskytne Odběrateli informace nezbytné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno a částka za přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku.
5. Dodavatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
  - 5.1. to není možné z technických důvodů;
  - 5.2. nedošlo k úkonu směřujícímu k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle dle čl. 15 odst. 3.2 VOP;
  - 5.3. žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
  - 5.4. tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
6. Dodavatel nemůže zaručit nepřerušeno poskytování služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle, jestliže Odběratel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle.
7. Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ.
8. Na základě písemné žádosti Odběratele zablokuje Dodavatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Odběratelem.
9. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Odběratele o odblokování.

#### Článek 16 – Seznam Odběratelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

1. Dodavatel zpracuje, bude uchovávat a předá Dodavateli univerzální služby, popř. jinému Dodavateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Odběratelů Pevné linky, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Odběratel výslovně souhlasí.
2. Údaje zpracované podle čl. 16 odst. 1 VOP může Dodavatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Odběratele, případně i pro vydání telefonního seznamu Odběratelů.
3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Odběratele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi primárními čísly (provolbami), které si Odběratel přeje uvést.
4. Text označení účastnické stanice navrhne Odběratel, avšak Dodavatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vylehčavé Odběrateli co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Dodavatel povinen Odběratele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

- Na žádost Odběratele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- Dodavatel zajistí na žádost Odběratele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle čl. 16 odst. 1 VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Dodavatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Odběratelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Odběratelů.
- Za provedené služby dle čl. 16 odst. 1 a čl. 16 odst. 2 VOP může Dodavatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

#### Článek 17 – Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak OZ a ZEK. Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.
- Dodavatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. zivelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- Dodavatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Odběratele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Dodavatele nebo zařízení v majetku či užívání Odběratele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Dodavatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu pozdní platby Odběratele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikne Odběratelům v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- Dodavatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.
- Dodavatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Odběratele na odstoupení od Smlouvy.
- V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Dodavatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Dodavatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Odběratelem, kterého se nárok týká. V případě porušení garantované dostupnosti Služeb, které je závažným porušením Smlouvy, je Odběratel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu dnů výpadku poskytované Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Odběratelem, nebo vrácením příslušného plnění Odběrateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Odběratel hradil cenu, nebo jiným způsobem na určeném Odběratelem
- Dodavatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního IPTV bez ohledu na to, jakou technologii je šířeno.

#### Článek 18 – Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

- Zjistí-li Odběratel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost Dodavateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Není-li uvedeno jinak, může Odběratel hlásit poruchu na telefonním čísle 478 008 888. Hovorné na uvedenou linku je zpoplatněno dle aktuálního tarifu volajícího.
- Dodavatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Odběratelem. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Dodavatele, předá Dodavatel provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.
- Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Odběratel nebo se oznámení Odběratele ukáže jako nepravdivé, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Odběrateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Odběratele vznikly.
- V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Dodavatele vůči Odběrateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- V případě, že Služba není poskytována na déle než 8 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 3 hodiny, je Odběratel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytované Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Odběratelem, nebo vrácením příslušného plnění Odběrateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Odběratel hradil cenu, nebo jiným způsobem na určeném Odběratelem. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 17 odst. 2, čl. 17 odst. 3, čl. 17 odst. 4, čl. 17 odst. 5 a čl. 17 odst. 7 VOP či následky trestného činu Odběratele či třetí osoby, dále na Omezení služby či přerušeni.

#### Článek 19 – Reklamacie Služby

- Odběratel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny, a to v souladu s § 1 písm. j) vyhlášky ČTÚ č. 135/2012 Sb., o stanovení rozsahu vyúčtování ceny podle druhu služby, v platném znění a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Podání reklamacie na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Odběratel je povinen uhradit Cenu do dne splatnosti. Na žádost Odběratele však může ČTÚ o odkladném účinku reklamacie rozhodnout.
- Reklamací vystaveného vyúčtování může Odběratel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamací poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby.
- Reklamací může Odběratel uplatnit:
  - písemně u Dodavatele,
  - osobně v provozně Dodavatele,
  - telefonicky u Dodavatele,
  - případně i jiným způsobem, pokud to Dodavatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví čl. 18 VOP, jinak právo zanikne.
- Po oznámení reklamacie vydá Dodavatel Odběrateli Potvrzení o reklamaci. Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Odběratel vyrozuměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení.

- Pokud Odběratel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námítky proti vyřízení reklamacie u ČTÚ.
- V případě uznání reklamacie vyúčtování za Služby bude případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování za Služby. V případě uznání reklamacie Služby bude případná Odběratelem požadovaná sleva z Ceny zohledněna v následujícím vyúčtování za Služby.

#### Článek 20 – Spotřebitelská ujednání

- Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory Dodavatele.
- Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Dodavateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.
- V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Dodavatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

#### Článek 21 – Další ujednání

- Odběratel i Dodavatel 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 nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Odběratel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- Dodavatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Odběratel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej definuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Dodavatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
- Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
- U pravidelně poskytovaných Služeb je Dodavatel oprávněn požadovat od Odběratele zálohu ve výši 100 procent (100%) Ceny (jeden paušál za sjednané období). Dodavatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohu k zaplacení pohledávek Dodavatele za Odběratelem, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Odběratelem. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Dodavatel zálohu vrátí Odběrateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poniženou o započtené pohledávky Dodavatele za Odběratelem.
- Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.
- Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy.

#### Článek 22 – Řešení sporů a rozhodné právo

- Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecní soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dušňá plnění mezi Odběratelem a Dodavatelem a další spory týkající se služeb elektronických komunikací. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle OZ.

#### Článek 23 – Změny VOP

- Dodavatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, za účelem inovací a rozvoje.
- Dodavatel je oprávněn měnit VOP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, z kvalitní sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Dodavatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- O změně VOP nebo Ceníku je Dodavatel povinen informovat Odběratele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Nevyhoví-li Účastník Smlouvy podle čl. 8 odst. 7 a násl. VOP má se za to, že s takovou změnou či doplněním VOP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Odběratele závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dříve než 30 dnů od uveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává třicátý den od zveřejnění.
- Lhůty dle čl. 23 odst. 3 VOP mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

#### Článek 24 – Závěrečná ustanovení

- Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- Do platných VOP lze nahlížet na všech provozních místech Dodavatele a na požádání Dodavatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na Webu.
- Jakákoliv listinná zásilka zaslána jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučena zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- Jakákoliv zásilka zaslána jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenu i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické

- pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
5. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Dodavatele za Odběratelem ani jiné závazky Odběratele, zejména sankční nároky Dodavatele, či jiné smluvní pokuty.
  6. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.
  7. Dodavatel a Odběratel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody včetně těchto VOP i jen s nepodstatnými změnami, je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení § 1740 odst. 3 OZ se nepoužije.
  8. Dodavatel a Odběratel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, je tedy výslovně možné uzavřít dodatek(ky) ke Smlouvě v jiné formě, než v jaké byla uzavřena Smlouva samotná. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Dodavatel a Odběratel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
  9. Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Odběratele 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 Odběratele nebo Dodavatele 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. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchyłky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytnutou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u Dodavatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Dodavatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen vyřídit reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacii se zahraničním provozovatelem, bude Odběratel vyrozuměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Odběratel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu. Odběratel bere na vědomí, že parametrů Služeb uvedených výše v těchto VOP existují i další parametry, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných Služeb, a to:
    - 9.1. datové omezení - které je omezením celkového množství stažených či odeslaných dat. Dodavatel takovéto omezení u žádných ze Služeb neuplatňuje;
    - 9.2. latence – která znamená zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Dodavatel udržuje dostupnou kvalitu Služeb na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového Připojení k Internetu a do 15 ms u optického Připojení k Internetu. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté Služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků Odběratele; při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost;
    - 9.3. agregace – což je hodnota, udávající počet Odběratelů sdílející jedno Místo připojení. Maximální agregace Dodavatele je 1:20. Dodavatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby Odběratel nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti Služeb;
    - 9.4. ztrátovost paketů - neboli nedoručení částí dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku; Dodavatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší;
    - 9.5. kolísání kvality přenosu – jitter je kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí; důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku; Dodavatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.