

## Všeobecné podmínky sítě Lovoš Net vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

### 1. Použité pojmy a vysvětlení rychlostí

#### 1.1 Použité pojmy:

„**Poskytovatel**“ je poskytovatel služeb elektronických komunikací – Lovoš Net s.r.o., sídlem Palachova 753/48, 412 01 Litoměřice.

„**Internet**“ je datová celosvětová síť určená pro přenos informací.

„**Služba**“ je jakákoliv služba elektronických komunikací, kterou Poskytovatel poskytuje za úplaty Účastníkům. Jednotlivé druhy a ceny těchto služeb, včetně cen a technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku na internetových stránkách Poskytovatele [www.lovosnet.cz](http://www.lovosnet.cz)

„**Služba Internet**“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací spočívající v poskytnutí připojení (přístupu) k síti Internet.

„**Služba IPTV**“ je službou šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím Internetu. Jednotlivé druhy této služby včetně cen a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby není Poskytovatel, ale třetí strana. Pro poskytnutí této služby je nutné souhlasit také se všeobecnými podmínkami třetí strany. Služba IPTV je vázaná na Službu Internet a není možné ji poskytovat samostatně. Provozovatelem služby IPTV je společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČ 01607910.

„**Služba programové balíčky IPTV**“ je rozšíření programové nabídky o sady programů. Tato služba je vázaná na IPTV a nelze ji poskytnout samostatně. Jednotlivé druhy této služby včetně cen a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby není Poskytovatel, ale třetí strana. Pro poskytnutí této služby je nutné souhlasit také se všeobecnými podmínkami třetí strany. Služba IPTV je vázaná na Službu Internet a na Službu ITPV a není možné ji poskytovat samostatně.

„**Účastník**“ je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o elektronických komunikacích.

„**Smlouva**“ je smlouva o poskytování Služeb elektronických komunikací, jejímž obsahem může být zprostředkování přístupu k síti Internet, nebo poskytování jiných telekomunikačních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí každé Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Předávací protokol.

„**Ceník**“ je dokument obsahující informace o cenách Služeb, materiálu, servisních zásahů a dalších úkonů, které je oprávněn poskytovat Poskytovatel. Jeho aktuální verze je dostupná na webových stránkách Poskytovatele [www.lovosnet.cz](http://www.lovosnet.cz)

„**Koncové zařízení**“ je zařízení pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu.

#### 1.2 Vysvětlení rychlostí:

„**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, zejména nutné opravy a úprava sítě. Výjimky dále tvoří zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevovat zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno nejvyšší zatížení celé sítě Poskytovatele. Snížení rychlosti stahování a odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek či zhoršenou kvalitu komunikačních programů typu Skype, WhatsApp a další. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy. Nemá-li protistrana spojení (například server, ze kterého se data stahují, nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace

o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.

„**Běžná rychlost**“ je 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/OS.

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.

„**Maximální rychlost**“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu Koncového Zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

#### 1.3 Dopady jiných poskytovaných služeb na Službu Internet:

1.3.1. Pokud je v rámci jedné přípojky poskytována i další Služba (typicky Služba IPTV), může mít tato Služba vliv na dostupnou rychlost Internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako Služba Internet. Služba IPTV snižuje dostupnou rychlost stahování dat o přibližně 6-8 Mbit. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je Služba IPTV současně provozována.

#### 1.4. Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

1.4.1. Datové omezení je omezení celkového množství stažených či odeslaných

dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádně ze svých služeb neuplatňuje

1.4.2. Odezva je zpoždění mezi dvěma síťovými rozhraními v síti Internet. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se odezva do sítě Internet pohybovala maximálně do 60ms. Tato hodnota dostačuje pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků Účastníka. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelost.

1.4.3. Agregace je hodnota, udávající počet Účastníků sdílející jednu linku. Maximální agregace Poskytovatele je 1:3. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby tak zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.

1.4.4. Ztrátovost paketů je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na streamování videa, videokonference či online hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu, zvuku, či lagováním. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

1.4.5. Kolísání kvality přenosu - je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítě. Toto může mít vliv na streamování, videokonference, či online hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu, zvuku či lagováním. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

1.5. Za detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 60 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

1.5.1 Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání

webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku komunikátorů typu Skype a WhatsApp na souvislou dobu delší než 70 minut.

1.5.2. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku komunikátorů Skype a WhatsApp a to nejméně v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

1.5.3. Účastník má právo vznášet námitky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky Poskytovatele.

## 2. Předmět Všeobecných podmínek

2.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti na straně Poskytovatele a Účastníka jakož i podmínky, na základě kterých bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi Služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ.

2.2 Všeobecné podmínky a Ceník tvoří nedílnou součást Smlouvy a jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele [www.lovosnet.cz](http://www.lovosnet.cz)

2.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze na území ČR.

## 3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je oprávněn využívat Služeb poskytovaných Poskytovatelem za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto

Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která jsou Účastníkovi k dispozici.

3.2 Účastník je na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem povinen platit měsíční paušální paušál za Služby, které si u Poskytovatele objednal do data splatnosti uvedeného ve Smlouvě příkazem k úhradě na účet Poskytovatele. Povinnost Účastníka zaplatit Poskytovateli za objednané Služby trvá i v případě, že Účastník vypověděl Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána podle ustanovení 7.2. Všeobecných podmínek.

3.3 Účastník má na základě platné Smlouvy oprávnění k přístupu k informacím obsažených v aplikacích a Službách elektronických komunikací. Tento přístup může být ze strany Poskytovatele omezen v případě, že dotčené informace svým obsahem porušují platné zákony, nebo že svým objemem a charakterem nadměrně přetěžují přenosové trasy sítě Poskytovatele (např. P2P přenosy multimediálních dat).

3.4 Účastník je oprávněn předkládat Poskytovateli reklamace Služeb, nebo jejich vyúčtování písemně, ve formě poštovní zásilky či emailem doručené na adresu Poskytovatele. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytnutou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3.5 Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, přičemž Smlouva může být změněna na základě jejich vzájemné dohody, viz ustanovení 8. Všeobecných podmínek.

3.6 Účastník je povinen při využívání Služeb dodržovat právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.

3.7 Účastník není oprávněn využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména není Účastník oprávněn k využívání Služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené Účastnické skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

3.8 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.

3.9 Účastník není oprávněn přeprodávat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jiným osobám.

3.10 Účastník je povinen uvést Poskytovateli při podpisu Smlouvy svojí platnou emailovou adresu pro elektronickou komunikaci s Poskytovatelem.

3.11 Účastník je oprávněn při užívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích stran v souladu s platnými zákony ČR.

3.12 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli písemně oznámit změnu osobních a dalších údajů uvedených ve Smlouvě, tj. jména a příjmení, bydliště, telefonních čísel a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

3.13 Účastník je povinen vrátit Koncové Zařízení Poskytovateli, pokud mu bylo zapůjčeno k užívání po dobu platnosti Smlouvy na adresu Poskytovatele nejpozději do 14 dnů od data ukončení Smlouvy na své náklady a nebezpečí. Koncové zařízení je Účastník povinen buď odeslat pomocí poštovní přepravy, nebo osobně doručit na adresu Poskytovatele, kde mu Poskytovatel vydá potvrzení o jeho vrácení. Koncové zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem.

3.14 Účastník souhlasí s tím, že komunikace prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele, může být ze strany

Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové komunikace.

3.15 Účastník výslovně souhlasí s tím, že využívání Služeb IPTV může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

3.16 V případě využívání Služby IPTV nevzniká Účastníkovi, nebo uživateli Služby právo obsahy užít ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů o autorském právu, kromě užití pro osobní potřebu dle účelu poskytované služby v rozsahu, jaký technicky umožňuje taková služba. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno. Účastník i uživatel Služby je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi, zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich rozšiřování či sdělování veřejnosti, 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 Účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

3.17. Pro kontrolní měření aktuální rychlosti připojení k Internetu je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net). Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje výhradně měření přímo za Koncovým Zařízením a to pouze při připojení kabelem, nikoliv bezdrátově.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu způsobilém pro poskytování jím nabízených Služeb.

4.2 Poskytovatel je povinen provádět běžné opravy sítě tak, aby její závady a závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu

od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.

4.3 Poskytovatel je povinen aktivovat Služby sjednané Účastníkem na základě platné Smlouvy bezodkladně nebo v termínu, na kterém se s Účastníkem dohodl. Poskytovatel je povinen předat Účastníkovi či jeho zástupci veškeré informace o přístupových údajích Účastníka v souladu s ustanovením Všeobecných podmínek a Smlouvy, nejpozději v den zpřístupnění Služby.

4.4. Poskytovatel provede vyúčtování způsobem, který si Účastník zvolil při uzavření Smlouvy. Pro zaslání vyúčtování v písemné podobě platí, že náklady s tím spojené hradí Účastník dle Ceníku služeb.

4.5 Za účelem uzavření Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi, který má zájem Smlouvu uzavřít, sdělení jeho rodného čísla, bylo-li přiděleno, bydliště, popř. adresu místa, kde je služba poskytována a číslo občanského průkazu, u podnikajícího fyzické osoby (Účastníka) jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno. Tyto skutečnosti je Účastník povinen Poskytovateli doložit platným občanským průkazem či jiným průkazem totožnosti. V případě, že Účastník všechny uvedené údaje Poskytovateli nesdělí, Poskytovatel není povinen s ním Smlouvu uzavřít.

4.6 Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Účastníkem, který sice sdělí Poskytovateli veškeré své údaje v souladu s odstavcem 4.5 Všeobecných podmínek, avšak v minulosti neplnil vůči Poskytovateli řádně své závazky, nebo se ukáže, že sdělené údaje nejsou pravdivé nebo odmítne přistoupit na ustanovení Smlouvy, nebo Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Účastníkem u kterého bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení, nebo na něho byla nařízena exekuce, nebo se Poskytovatel oprávněně domnívá, že Účastník má v úmyslu přeprodávat Službu

jiným fyzickým nebo právnickým subjektům.

4.7 Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi poplatky, smluvní pokuty dle Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek.

4.8 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě. Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 01:00 a 06:00 hodinou.

4.9 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, ověřit informace a podklady předané Účastníkem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky. Účastník pak prohlašuje a svým podpisem Smlouvy a Všeobecných podmínek stvrzuje, že k tomuto dává Poskytovateli výslovný souhlas.

4.10 Poskytovatel je povinen v případě závady na Koncovém zařízení Účastníka tuto závadu vzdáleně prověřit a zahájit potřebné kroky vedoucí k jejímu odstranění.

4.11 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky, zejména Všeobecné podmínky a Ceník, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v souladu s čl. 4.12. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

- ceny služeb, způsob a podmínky vyúčtování a placení;
- způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb, změny služeb;
- rozsah práv a povinností Poskytovatele a Účastníka;
- způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
- odpovědnost za škodu;
- doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
- způsob doručování Účastníkovi;

- výhrady ve vztahu k právním předpisům;
- zpracování osobních údajů.
- rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

V uvedeném rozsahu je oprávněn Poskytovatel měnit smlouvu z důvodů inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

4.12 Poskytovatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách [www.lovosnet.cz](http://www.lovosnet.cz) a na kontaktních místech nové Všeobecné podmínky a Ceník nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinností. Zároveň je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkům změnu Ceníku způsobem, který si Účastník zvolil pro vyúčtování, nejméně jeden měsíc před jeho účinností. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit Účastníkům předem způsobem, který si Účastník zvolil pro vyúčtování, současně i s informací o jeho právu odstoupit od Smlouvy bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové znění Smlouvy, včetně nedílných součástí nebude akceptovat. Právo odstoupit od smlouvy musí Účastník uplatnit písemně ode dne doručení nových Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek, nebo Ceníku. Právo odstoupení od Smlouvy Účastníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

4.14 Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka na existenci jeho dluhu vůči Poskytovateli a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat výzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Účastníkovi k zaplacení dluhu.

4.15 V případě, že Účastník nezaplatí Poskytovateli řádně a v termínu splatnosti podle ustanovení Smlouvy a článku 3.2 Všeobecných podmínek za sjednané Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování Služeb Účastníkovi. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

4.16 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.

4.17 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť Poskytovatele.

4.18. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby IPTV, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, dodavatelů programů, nebo provozovatele Služby IPTV.

4.19. V případě Služby IPTV či doplňkových služeb k této Službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobeným zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Službu IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových řešení sítě a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá.

4.20. Poskytovatel neodpovídá za jednostrannou změnu programové nabídky Služby IPTV ze strany provozovatele služby, jako strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů provozovateli od jejich výrobců či distributorů.

4.21 Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.

4.22. Poskytovatel garantuje minimální rychlost připojení k internetu, která činí 1/5 maximální/inzerované rychlosti Služby.

## 5. Ceny služeb

5.1 Ceny Služeb, instalačních poplatků a koncového zařízení jsou dány Ceníkem, pokud nejsou stanoveny v jiné výši na

základě individuální dohody Poskytovatele a Účastníka ve Smlouvě.

5.2 Ceny za objednané Služby se začínají účtovat od okamžiku zahájení poskytování Služby. Ode dne zahájení objednané Služby má Poskytovatel nárok na úhradu její ceny, jakož i její poměrné části, Účastníkem.

5.3 V případě závady způsobené Účastníkem na Koncovém zařízení je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat výkon prací a dopravné do místa umístění Koncového zařízení a zpět dle platného Ceníku.

5.4 Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než tři po sobě jdoucí pracovní dny, má Účastník právo na snížení, popř. vrácení, měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě, o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v ustanovení 3.4 Všeobecných podmínek.

5.5 Účastník je oprávněn objednat si za úhradu specifikovanou v Ceníku nadstandardní úroveň servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem.

5.6 Řízení provozu. Poskytovatel neprovádí řízení provozu.

## 6. Platební podmínky, sankce

6.1 Pokud Účastník zaplatí Poskytovateli všechny dlužné částky, přičemž mu mezitím Poskytovatel omezil nebo zastavil dodávání Služeb dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek, může Poskytovatel na žádost Účastník provést aktivaci Služeb. Za aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi poplatek dle platného Ceníku.

6.3 V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.9 Všeobecných podmínek je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu dle platného Ceníku, která je splatná 3. den po doručení výzvy Účastníkovi, ve které ho Poskytovatel upozorní na porušení zákazu uvedeného v odstavci 3.9 Všeobecných podmínek a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.

6.4 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných měsíčních paušálních poplatků za sjednané Služby a jiných poplatků či

smluvních pokut dle Ceníku není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb v důsledku jejich zablokování dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek.

6.5 Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných měsíčních paušálních poplatků za Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Účastníkem.

6.6 V případě porušení povinnosti Účastníka, zaplatit řádně a ve stanoveném termínu měsíční paušální poplatek za sjednané Služby dle Smlouvy a ustanovení 3.2 Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení Účastníka se zaplacením splatného závazku a zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi poplatek dle Ceníku.

6.7. Smluvní pokutu, dlužný měsíční paušální poplatek a cenu koncového zařízení je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování nebo jiném sdělení zaslaném Účastníkovi. Účastník se zaplacením smluvní pokuty nezproštuje povinnosti uhradit Poskytovateli ostatní dlužné částky a poplatky dle Ceníku. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 7. Způsoby zániku Smlouvy

7.1 Smlouva uzavřená mezi Účastníkem a Poskytovatelem na dobu určitou se po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, mění na smlouvu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat (způsobem, který si Účastník zvolil pro vyúčtování) Účastníka, nejdříve tři měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit. Účastník je povinen písemně sdělit Poskytovateli (poštou, či emailem) do 15 dnů od doručení tohoto oznámení, že si již nepřeje nadále využívat a odebírat jeho Služby doposud mu poskytované. V takovém případě Smlouva skončí uplynutím sjednané doby. Pokud Účastník nesdělí Poskytovateli do 15 dnů od doručení výše uvedeného oznámení, že si nepřeje nadále využívat a odebírat jeho Služby doposud mu

poskytované, mění se smlouva na dobu neurčitou.

7.2 Účastník je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu určitou tak, že zašle poštovní zásilkou, nebo emailem výpověď na adresu Poskytovatele. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Pokud Účastník vypoví smlouvu na dobu určitou je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících od konce výpovědní lhůty do konce sjednané doby trvání smlouvy a dále je povinen do 14 dnů od konce výpovědní lhůty doplatit Poskytovateli rozdíl v ceně zařízení, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle platného Ceníku. Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem.

7.2.1 U Služby IPTV činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

7.3 Účastník je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu neurčitou tak, že zašle poštovní zásilkou, nebo emailem výpověď na adresu Poskytovatele. Třiceti denní výpovědní lhůta počíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi poskytovateli.

7.4 Účastník je oprávněn jednostranně písemně odstoupit od Smlouvy sjednané na dobu určitou i neurčitou též v případě, pokud nesouhlasí se novým zněním Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku a zašle Poskytovateli ode dne doručení nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku, do dne nabytí účinnosti nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku zašle písemně odstoupení od Smlouvy na adresu Poskytovatele.

7.5 V případě, že Účastník uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo sídlo Poskytovatele či mimo Kontaktní místo, má Účastník právo od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 14ti dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky Služeb Poskytovatelem, může Účastník od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 1 měsíce. Písemné odstoupení od Smlouvy zašle Účastník

poštovní přepravou, nebo emailem na adresu Poskytovatele.

7.6 V případech uvedených v ustanoveních 7.1 až 7.5 Všeobecných podmínek zašle Poskytovatel Účastníkovi poštovní přepravou, nebo emailem písemné sdělení, ve kterém se vyjádří k obdržené výpovědi, případnému běhu výpovědní lhůty a úhradě dlužných plnění vůči Poskytovateli.

7.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou formou tak, že výpověď zašle poštovní přepravou, nebo emailem na poslední známou adresu Účastníka v následujících případech:

7.7.1 v případě, že účastník soustavně opožděně platil (2 faktury po splatnosti po sobě) nebo soustavně neplatil (existence 3 nezaplacených vyúčtování) ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Účastník své závazky v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem ve výzvě zasláné způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, nezaplatí. Smlouva se v takovém případě ruší doručením výpovědi Účastníkovi a výpovědní lhůta neběží.

7.7.2 pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nadále porušuje ustanovení Smlouvy či Všeobecných podmínek, ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav do určitého data. Výpovědní lhůta 15ti kalendářních dnů začíná běžet dnem následujícím po dni, do kterého měl Účastník závadný stav odstranit.

7.7.3 pokud Poskytovatel zjistí, že bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení ve věci Účastníka, nebo na něj byla nařízena exekuce, přičemž v tomto případě výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení Účastníkovi.

7.8 V pochybnostech se má za to, že výpověď Smlouvy byla doručena druhé straně Smlouvy třetí den od jeho odeslání poštovní přepravou. Nevyzvedne-li si Účastník doporučenou zásilku od Poskytovatele, považuje se zásilka za doručenu, pokud měl Účastník možnost se s obsahem zásilky seznámit (měl ji ve své dispozici).

7.9 Platnost Smlouvy lze ukončit i písemnou dohodou Poskytovatele a Účastníka.

7.10 Ukončením platnosti Smlouvy jejím vypovězením jednou smluvní stranou či

uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, zaniká oprávnění Účastníka užívat koncové zařízení Poskytovatele, které mu Poskytovatel poskytl k bezplatnému užívání po dobu platnosti Smlouvy, čímž zároveň vzniká Účastníkovi povinnost vrátit tento koncové zařízení Poskytovateli dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek.

7.11 Výpovědi Smlouvy ze strany Účastníka i nadále trvá závazek Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a smluvní pokuty, na které vznikl Poskytovateli nárok v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

7.12 Účastník a Poskytovatel tímto sjednávají, že bude-li na základě Smlouvy poskytováno Účastníkovi více Služeb, posuzuje se poskytování každé takové Služby samostatně (včetně výpovědních důvodů a povinnosti uhradit zbylé paušály, smluvní pokutu atd.). Takovou Smlouvu je možné vypovědět z důvodů uvedených výše v tomto článku i jen částečně ohledně každé jednotlivé Služby, jsou-li u takové Služby dány výpovědní důvody. Vypovězení Smlouvy ohledně některé z takto poskytovaných Služeb se nedotýká platnosti Smlouvy ve vztahu k ostatním poskytovaným Službám.

## 8. Uzavření Smlouvy a Změny Smlouvy

8.1. Smlouvu lze uzavřít písemnou formou, telefonicky po zjištění jednoznačné identifikace volajícího, nebo elektronicky. Elektronická smlouva se považuje za uzavřenou po potvrzení ověřovací emailové zprávy zákazníkem.

8.2 Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, a to písemně ve smyslu změny typu objednané Služby či aktivaci další Služby poskytované Poskytovatelem dle článku 3.5 Všeobecných podmínek, přičemž Smlouva může být změněna jen na základě vzájemné dohody Účastníka a Poskytovatele. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné smlouvy může být učiněna taktéž ústní formou, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.

8.3 Změnu typu Služby provede Poskytovatel k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné, nebo telefonické žádosti o změnu Služby, pokud nebylo Účastníkem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu. Poskytovatel má právo Účastníkem navrženou změnu Smlouvy odmítnout, pokud by nebyl schopen, především z technických důvodů, poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu.

8.4 V případě aktivace dalších Služeb se Poskytovatel zavazuje tyto aktivovat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné, nebo telefonické žádosti o aktivaci Služby o kterou má Účastník zájem, přičemž doba zpoplatnění nově aktivované Služby běží ode dne její aktivace Poskytovatelem.

8.5 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny Služby do doby vypršení této doby a poskytovat Účastníkovi Službu sjednanou ve Smlouvě v původním rozsahu.

8.6 Veškeré změny Smlouvy se provádí uzavřením nové Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Uvedený postup se však neuplatní pro změny Všeobecných podmínek a Ceníku, viz ustanovení 12.1 Všeobecných podmínek.

## 9. Platnost a účinnost Smlouvy

9.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je uzavřena Účastníkem a Poskytovatelem, případně jeho pověřeným obchodním zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele.

## 10. Informace o Účastnících a evidence údajů

10.1 Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat statistiku některých Služeb o využití linek. Účastník souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tato statistika dokladovou část informující o uskutečněných operacích Účastníka v síti Poskytovatele.

10.2 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých Služeb. Poskytovatel je povinen zajišťovat patřičnou ochranu informací o

Účastníkovi před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel není oprávněn zpřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Účastníkem.

#### 11. Odpovědnost za škody a náhrada škody

11.1 Poskytovatel odpovídá Účastníkovi pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy a Všeobecných podmínek.

11.2 Poskytovatel neodpovídá za:

11.2.1 Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Účastníka.

11.2.2. Škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele.

11.2.3. Jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.

11.2.4. Ušlý zisk na straně Účastníka.

11.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku, nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné

operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, povodně, extrémně nepříznivé počasí, blesky, bouřky, exploze, či sesuvy půdy, apod.

#### 12. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

12.1 Účastník je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Všeobecné podmínky a Ceník. Okolnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek a ceníku, je však Poskytovatel povinen Účastníkovi vždy oznámit, viz. ustanovení 4.13 a 4.14 Všeobecných podmínek.

12.2 Účastník potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek, se kterým souhlasí.

#### 13. Rozhodné právo a příslušnost soudů

13.1 Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem, tyto Všeobecné podmínky a práva Poskytovatele a Účastníka vzniklé na jejich základě se řídí právním řádem České republiky.

13.2 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi Účastníkem a Poskytovatelem budou primárně řešeny smírnou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

13.3 Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.

13.4 Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

13.5. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě, nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

13.6. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro řešení sporů z této Smlouvy v prvním stupni je vždy Okresní soud v Litoměřicích.

#### 14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 V případě, že by se Smlouva a Všeobecné podmínky dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky.

14.2 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

14.3 Tyto Všeobecné podmínky pozbyvají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

v Litoměřicích dne 1.4.2022