



**Všeobecné podmínky Windyghoul s.r.o.
ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

Platnost od 1.1.2024

1. Předmět smlouvy, Služby

1. Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení v souladu s generální licenci č. GL - 2911 a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen **ČTÚ**).
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy na poskytování služeb, kterou s ním Účastník uzavřel a jejíž nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky. Součástí Smlouvy a Podmínek je rovněž Definice internetových tarifů Windyghoul, která stanoví parametry jednotlivých tarifů dle aktuálních regulatorních požadavků a druhů připojení a jsou vždy v aktuální verzi dostupné na www.windyghoul.cz.
3. Ceníky Poskytovatele (dále jen **Ceníky**) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní.
4. Informace o druzích, rozsahu, cenách a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele www.windyghoul.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na číslech uvedených na webových stránkách a na kontaktních místech Poskytovatele uvedených tamtéž.
5. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet. Účastník rovněž bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat Služby, a stejně tak za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
6. Účastník se zavazuje sledovat webové stránky Poskytovatele <https://www.windyghoul.cz> a zákaznickou zónu <https://windyrus.windyg.net/zakaznik> Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovi známé a srozumitelné. Jde zejména o informace o výlukách, nových službách, změnách těchto Podmínek a další.
7. Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, webhosting, televize přes internet, satelit, telefonní služby atd.) se řídí přiměřeně také těmito Podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
 - a. poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceníků;
 - b. udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy;
 - c. na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Podmínek, resp. Smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na webových stránkách společnosti a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud navrhované změny nejsou pro Účastníka výhradně přínosné, nebo nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud ke změně nedochází na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ, upozorní Poskytovatel Účastníka rovněž na jeho právo Smlouvu vypovědět, nesouhlasí-li Účastník s novými podmínkami. Toto právo může Účastník ve výše vymezených případech uplatnit do 1 měsíce od doručení oznámení;

- d. odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich prokazatelnému nahlášení. Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Zavad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka;
 - e. zaslat Účastníkovi Smluvní dokumentaci prostřednictvím e-mailové schránky, jež Účastník poskytl Poskytovateli při uzavření Smlouvy, a nemá-li Účastník e-mailovou schránku, prostřednictvím České pošty na adresu Účastníka, a to nejpozději do 3 dnů od podpisu Smlouvy;
 - f. informovat Účastníky alespoň jednou ročně o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby;
2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
- a. změnit IP adresu a nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. Pokud se jedná o veřejnou adresu a smlouvu s SLA, bude o takové změně Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň 5 kalendářních dní před jejím provedením;
 - b. uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít negativní vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena;
 - c. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací;
 - d. jednostranně měnit Smluvní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací;
 - e. vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce původně sjednané doby určité, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 9.6 těchto Podmínek, přičemž výše úhrady v případě Účastníka dle možností zákona 125/2005 Sb. § 63b
 - f. vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si ho Účastník ponechá, přičemž výše úhrady bude odpovídat poměrné části hodnoty tohoto zařízení, dohodnuté v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší;
 - g. požadovat vratnou zálohu ve maximálně ve výši 12 měsíční plateb. Z této zálohy lze hradit neuhrazené závazky Účastníka vůči poskytovateli. Záloha je vratná nejpozději do 30. dnů od ukončení Služby.

3. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
 - a. řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny;
 - b. požadovat na základě Smlouvy a Podmínek zařízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb;
 - c. ohlašovat závady Služeb osobně, písemně nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a

- důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení Závady;
- d. umožnit užití Služeb třetí osobě. Bude-li Účastník vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti s podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 4 týdnů ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč;
 - e. požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací;
 - f. požádat Poskytovatele o zaslání písemné (fyzické) verze Smlouvy za předpokladu, že byla Smlouva uzavřena digitálně;
2. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- a. po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů;
 - b. neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat bez svolení Poskytovatele;
 - c. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
 - d. řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami a Ceníkem, vč. služeb nemajících povahu služeb elektronických komunikací, nebylo-li jejich hrazení Poskytovatelem Účastníkovi odpuštěno;
 - e. chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl;
 - f. dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele;
 - g. vrátit Poskytovateli podmíněnou slevu, specifikovanou ve Smlouvě, v případě nedodržení podmínek pro její poskytnutí;
 - h. vrátit Poskytovateli podmíněnou slevu za předplacení služeb, v případech nedodržení podmínek pro její poskytnutí, zejména v případech ukončení služby v předplaceném období.

4. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

1. Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka není Poskytovatel odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem.
2. Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb (dále jen koncové Zařízení) a, pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k neveřejnému přístupovému bodu.
3. Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě

elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.

4. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankcí uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit.
5. Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění. Stejně zásady platí pro zařízení zákazníka ve správě Poskytovatele. Důvodem je zajištění technické integrity sítě.
6. Účastník je povinen informovat neprodleně Poskytovatele o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
2. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
3. Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo nejpozději v prvním vyúčtování, pokud nebude dohodnuto jinak.
4. Doklady i vyúčtování budou Účastníkovi zaslány způsobem, který si zvolí ve smlouvě. Ne zvolí-li si účastník žádný způsob zaslání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Zákazník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1x měsíčně, seznamovat. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezbavuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.
5. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.
6. Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo odesláno na posledně uvedené kontakty, adresy, telefonní čísla, maily a další možné kontakty.
7. U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilkou adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.
8. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.

9. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě; Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu takové upomínky ve výši 300,- Kč. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
10. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.
11. Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby.
12. Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost je hradit. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
13. Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně emailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem).
14. Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
15. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:
 - a. na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných, včetně jejich příslušenství;
 - b. k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství;
16. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.
17. Jestliže právnícká či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

6. Reklamacce

1. Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů. Reklamacce musí být doručena na některou z provozoven uvedených webu Poskytovatele.

2. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel 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.
3. Podání reklamacie nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek.
4. Reklamací na poskytovanou službu je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník, popř. uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
6. Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.
7. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
8. Náklady na zjištění Závady nese vždy Poskytovatel.
9. Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník, a případů uvedených níže.
10. Je-li Závada způsobena na straně Poskytovatele tak, že je Závada způsobena koncovým Zařízením, jež má Účastník od Poskytovatele pronajaté či vypůjčené, může Účastník:
 - a. zaslat či přinést závadné koncové Zařízení na provozovnu Poskytovatele, přičemž mu v reklamační lhůtě bude poskytnuto nové;
 - b. objednat u Poskytovatele servisního technika, který závadné koncové Zařízení odmontuje a namontuje koncové Zařízení jiné. V takovém případě pak nese náklady na odstranění Závady (kromě nákladů na nové koncové Zařízení) Účastník dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby;
11. Požaduje-li Účastník, aby ho bezodkladně navštívil servisní technik (bez předchozího zjišťování Závady dálkovým způsobem) a aby tento servisní technik na místě provedl úkony reklamacie včetně případné výměny Závadného zařízení, bere Účastník na vědomí, že tato služba je zpoplatněna dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.
12. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.
13. Pokud Služba bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (odst. 6.7.), je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi popřípadě uživatelům Služeb náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
14. Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při zjišťování a odstraňování Závady. Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady a účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

7. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

- a. existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
 - b. Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu a nebo rozhodnutí správního orgánu;
 - c. existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách;
 - d. Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb;
 - e. Účastník neuhradil částku požadovanou zálohovou fakturou nebo uvedenou ve vyúčtování služeb ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, podal-li účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k témuž období jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace);
 - f. Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice;
 - g. nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
2. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
 3. Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).
 4. Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.
 5. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
 6. Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

8. Kvalita poskytovaných Služeb

1. Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV či VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
2. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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

uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

3. Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter):
 - a. latencí se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her;
 - b. ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv;
 - c. kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto Podmínek;
4. V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavce 8.3, 8.8 a 8.9 těchto Podmínek na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.
5. Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

9. Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
2. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
3. Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.
4. Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran.
5. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.
6. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídit Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:
 - a. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;
 - b. vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

- c. Účastník nebo koncové zařízení Účastníka ohrožuje integritu sítě či jiným způsobem negativně ovlivňuje jiné Účastníky či jiný veřejný zájem;
 - d. v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.
7. Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.
 8. Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena.
 9. Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou i určitou nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li Spotřebitelem, (Účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpověď musí být písemná (rozuměje vlastnoručně podepsaná v listinné podobě zaslaná poštou, podepsaná zaručeným elektronickým podpisem zaslaná e-mailem nebo zaslaná prostřednictvím datové schránky Účastníka). Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Poskytovateli.
 10. Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ, a nejsou-li pro něj změny výhradně přínosné či nejsou-li čistě administrativní povahy s neutrálními dopady. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 1 měsíce po doručení oznámení o změně.
 11. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce. Toto pozastavení a opětovné spuštění služby je realizováno vždy ke konci kalendářního měsíce.

10. Změna poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
2. Chce-li v rámci změny poskytovatele služby přístupu k internetu změnit účastník svého současného poskytovatele za Poskytovatele, může požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu potom povede Poskytovatel.
3. Žádost podle odst. 10.2 těchto Podmínek musí obsahovat alespoň základní údaje požadované zákonem. Tyto jsou popsány na webových stránkách Poskytovatele.

11. Společná a závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
2. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.
3. Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.
4. Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.
5. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, uděluje po dobu trvání Smlouvy Účastník Poskytovateli jako jejich správci souhlas s manuálním i automatickým zpracováváním, zejména shromažďováním, uchováváním a užíváním jeho osobních údajů získaných nebo předaných na základě Smlouvy pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Účastníkem o všech Službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.
6. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

7. Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
8. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volacích zařízení, emailem, faxem či jinými obdobným způsobem.
9. Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, případně na vysvětlení, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle. Subjekt údajů je oprávněn žádat informace o zpracování svých osobních údajů.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2024