



Společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Kosmonosy, Pod Loretou čp. 883, okres Mladá Boleslav, PSČ 293 06, identifikační číslo 27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923 tímto vydává následující

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(dále jen VP)

1. Výklad pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy, okr. Mladá Boleslav, IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 712 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a to podle druhu poskytované služby buď:
 - 1.2.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,
 - 1.2.2. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
 - 1.2.3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet,
 - 1.2.4. Smlouva o poskytování dalších služeb elektronických komunikací.
- 1.3. **Žadatel** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem.
- 1.4. **Účastník** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.
- 1.5. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:
 - 1.5.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet,
 - 1.5.2. přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
 - 1.5.3. poskytování přístupu ke službám sítě Poskytovatele a sítě Internet,
 - 1.5.4. poskytování dalších služeb elektronických komunikací dle uzavřené Smlouvy.

Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány ve Specifikaci služby, která je jedním z článků Smlouvy. Platí, že některá ustanovení těchto VP se váží výlučně k určitým druhům poskytovaných služeb, a tím pádem se neuplatní na služby jiného druhu (například ustanovení o přenosu čísel se váží výlučně ke službám přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM).

- 1.6. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.7. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Účastníka způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb (typicky zásuvka Ethernet RJ-45).
- 1.8. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Účastníkovi.
- 1.9. **Porucha** služby je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec. Porucha služby v případě poskytování rozhlasového nebo televizního vysílání je úplný výpadek signálu u min 25 programů Služby na nepřetržitou dobu delší než 48 hodin.
- 1.10. **Reklamace** je právní úkon, kterým se Účastník domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.2. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.
- 2.3. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
 - 2.4.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,
 - 2.4.2. má pohledávku za Žadatelem,
 - 2.4.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, konkurzu, případně že na Žadatel byl podán návrh na prohlášení konkurzu,



2.4.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

- 2.5. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Účastníka (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje technického zařízení Účastníkovi přechází vlastnické právo k technickému zařízení na Účastníka až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.

3. Vypůjčení technického zařízení

- 3.1. O vypůjčení technického zařízení Účastníkovi dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP bude sepsána smlouva o výpůjčce a předávací protokol. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu. Před předáním technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Účastníkovi (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Účastník (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 3.3. Účastník (vypůjčitel) je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčiteli) v jakékoli provozovně Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o půjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání technického zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel tuto kauci vrátit Účastníkovi (vypůjčitel) do 10 dnů od vrácení technického zařízení.
- 3.4. Pokud byla při předání technického zařízení Účastníkem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 3.1. tohoto článku VP a Účastník (vypůjčitel) nevrátí předmětné technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. tohoto článku VP, platí, že takové jednání Účastníka se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému technickému zařízení na Účastníka (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Účastníka daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 3.5. Účastník (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Účastník (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.6. Účastník je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.7. Na software instalovaný na některých technických zařízeních se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Účastníkovi přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení technického zařízení sloužícího jako rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplatu, po dohodě Účastníka s Poskytovatelem,
- 4.1.2. poskytovat Účastníkovi Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
- 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Účastníkem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VP,
- 4.1.4. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.

- 4.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 4.2.1. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Účastník je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VP postupovat vůči Poskytovateli,
- 4.2.2. změnit jednostranně tyto VP. Poskytovatel v takovém případě nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny VP uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Poskytovatel o tomto uveřejnění bude informovat Účastníka. Pokud se jedná o změnu náležitostí VP uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, poučí Poskytovatel Účastníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Toto poučení bude Účastníkovi zasláno stejným způsobem, jaký si Účastník zvolil pro zaslání výúčtování Ceny za poskytnutou Službu. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně VP na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle ust. § 63 odstavce 5 zákona o elektronických komunikacích, ,
- 4.2.3. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací,
- 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,
- 4.2.5. postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že



Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1. Účastník je povinen zejména:

- 5.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích,
- 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Předávacím protokolu, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu,
- 5.1.3. neobcházet svoji identifikaci na síti Internet, (tzv. nedovolený proxying),
- 5.1.4. nešířit a nepřepřevádět prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spamming), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti,
- 5.1.5. neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Účastníka dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Účastník či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Účastníka,
- 5.1.6. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Účastníka ke Službě (mj. i zařídit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Účastník takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen zřídit Účastníkovi přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele,
- 5.1.7. sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě,
- 5.1.8. používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoli zneužitím třetí osobou,
- 5.1.9. neužívat SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.),
- 5.1.10. nepoškozovat nebo nepozměňovat software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
- 5.1.11. neužívat Službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům či neužívat Služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že dochází nebo došlo ke zneužití Služby (např. způsob užívání Služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).

5.2. Účastník je dále povinen:

- 5.2.1. hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch Služby na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu či na telefonní čísla k tomu určená Poskytovatelem,
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené z titulu Smlouvy,
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.

5.3. Účastník je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.

5.4. Účastník je oprávněn:

- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na e-mailové adrese určené k tomu Poskytovatelem,
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Účastník doporučí; této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Účastník nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Účastníka.

5.5. Účastník není oprávněn:

- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařízení vypůjčeného dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP,
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,
- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Účastníkovi dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Účastníkovi ve smyslu občanského zákoníku.

5.6. Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvalit.



6. Omezení či přerušení poskytování Služby

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:
 - 6.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob,
 - 6.1.2. v případě, že Účastník používá rozhraní (koncové zařízení) jiného než schváleného typu pro danou Službu,
 - 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Účastník dopustil porušení povinnosti dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VP,
 - 6.1.4. v případě, že zařízení Účastníka generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, viru apod.)
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu či v rámci krizového stavu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Účastník.
- 6.5. Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

7. Platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Účastníkovi zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Účastníkem podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Účastník začal prokazatelně Službu užívat.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.
- 7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě případně po dohodě s Účastníkem na jeho emailovou adresu. V případě, že Účastník nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír).
- 7.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno ve specifikaci služby ve Smlouvě.
- 7.6. Účastník je povinen Vyúčtování uhradit do termínu na něm uvedeným. V případě hotovostní úhrady na pobočce Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi přiměřenou nákladově orientovanou cenu za hotovostní transakci.
- 7.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.
- 7.8. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VP sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 7.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtováná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem založených Smlouvou; tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbývající část, bude Účastníkovi vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Účastník vratné finanční jistiny nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem na dobu určitou i neurčitou platí, že jedna každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou trvající maximálně 30 dnů od data doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvy uzavřené na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět bez výpovědní lhůty s okamžitou účinností



ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

- 8.3.1. Účastník vstoupil do likvidace, byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,
 - 8.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Účastníka již vzniká škoda,
 - 8.3.3. Účastník užívá Služby v rozporu s těmito VP a/nebo platnými právními předpisy,
 - 8.3.4. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VP,
 - 8.3.5. Účastník Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 8.4. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou výpovědí ze strany Účastníka, nebo v případě, kdy Poskytovatel ukončí Smlouvu uzavřenou na dobu určitou způsobem dle ustanovení odst. 8.3., bodů 8.3.3., 8.3.4., 8.3.5. tohoto článku VP, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rovnající se jedné pětina čísla vypočteného jako součin počtu měsíců zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VP.
- 8.5. Výpovědí Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 8.6. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 8.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání.

9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Účastníkem přenesených dat). Má se za to, že Účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.
- 9.3. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 9.4. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
- 9.5.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva,
 - 9.5.2. podmínky pro poskytování Služby,
 - 9.5.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

10. Reklamáce

- 10.1. Účastník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci:
- 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamáce na Vyúčtování),
 - 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamáce na Službu).
- 10.2. Reklamaci na Vyúčtování je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamáce zanikne. Reklamáce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamáce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.
- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamáce na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamaci na Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na



podání Reklamací zanikne. Reklamací musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamací podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamací na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamaci kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Podání reklamací dle tohoto článku VP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 10.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Účastníkoví tím, že došlo k přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.

11. Odpovědnost Poskytovatele

- 11.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.
- 11.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkoví vznikla v důsledku neodborného nakládání s technických zařízení vypůjčeným či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.
- 11.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkoví škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 těchto VP.
- 11.4. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Účastníkoví technické zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP, nepovažuje se porucha tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Účastníkoví Poskytovatelem pouze vypůjčeno, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.
- 12.2. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto VP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se poskytovatelí poštovních služeb nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy poskytovatelí poštovních služeb nedoručenou zásilku odesílateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zásilku v úložní době či její převzetí odmítl. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno, že adresát je v místě doručení neznámý.
- 12.3. Součástí Smlouvy jsou:
 - 12.3.1. Součástí uvedené ve Smlouvě;
 - 12.3.2. Protokol o předání Služby, existuje-li;
 - 12.3.3. Smlouva o výpůjčce technického zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání technického zařízení, existuje-li,
- 12.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednáními VP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li.