

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (OP) stanovuje pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatel Ing. Antonín Hrubý – FastNet.
- 1.2. Smlouvu tvoří tyto OP, formulář smlouvy podepsaný Smluvními stranami, přehled tarifů Poskytovatele, jakož i případná další písemná ujednání mezi Smluvními stranami. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou i se všemi jejími součástmi, v plném rozsahu jim porozuměl a souhlasí s nimi.
- 1.3. Pro účely Smlouvy a těchto OP se zvláštní ujednání vztahující se na spotřebitele použijí též na podnikající fyzickou osobu.
- 1.4. Pro účely těchto OP mají pojmy s velkým písmenem tento význam:
 - (a) **Cena** znamená cenu za poskytování Služby. Cena je určena ve Smlouvě;
 - (b) **Koncový bod** znamená fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k internetu a/nebo dalším Službám;
 - (c) **Koncové zařízení** znamená telekomunikační zařízení umožňující komunikaci a určené k připojení přímo nebo nepřímo k rozhraní veřejné komunikační sítě. Za Koncové zařízení se považuje především modem, router a/nebo set-top box pro užívání služeb IPTV;
 - (d) **Poskytovatel** je Ing. Antonín Hrubý – FastNet, s místem podnikání Boršovská 2222/50, 697 01 Kyjov;
 - (e) **Síť** znamená síť elektronických komunikací Poskytovatele;
 - (f) **Služba** znamená veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, kterou Poskytovatel poskytuje Účastníkovi na základě Smlouvy;
 - (g) **Smlouva** znamená smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřenou mezi Poskytovatelem a Účastníkem;
 - (h) **Smluvní strana** znamená Účastníka a Poskytovatele;
 - (i) **Účastník** je fyzický nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu, na jejímž základě jí Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené ve Smlouvě;
 - (j) **OP** znamená tento dokument, který stanovuje obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem;
 - (k) **ZEK** znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

2. Smlouva, trvání a ukončení Smlouvy

- 2.1. Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě. Není-li doba trvání uvedena ve Smlouvě, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců, jinak se Smlouva považuje za uzavřenou na dobu neurčitou.
- 2.2. Smlouva zaniká:
 - (a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - (b) uplynutím doby trvání, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou;
 - (c) uplynutím výpovědní doby v případě výpovědi. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet ode dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně;
 - (d) odstoupením od Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení druhou Smluvní stranou. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného odstoupení od Smlouvy té Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila;
 - (e) ukončením Smlouvy ze strany Účastníka v případě změny Smlouvy, Ceny, těchto OP či jiného dokumentu tvořícího součást Smlouvy. V takovém případě Poskytovatel jasným a srozumitelným způsobem písemně informuje Účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Účastník má právo vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení Poskytovatele o změně. Účastník má právo

bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v na základě rozhodnutí ČTÚ;

- (f) v případě změny poskytovatele Služby přístupu k internetu za podmínek dle těchto OP a platných právních předpisů.
- 2.3. Pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (např. e-mailem) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání (mimo provozovnu Poskytovatele), má Účastník, který je spotřebitelem, právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. K tomu může využít vzorový formulář, který je přílohou OP. Poskytovatel bezodkladně po uzavření předá Účastníkovi, který je spotřebitelem, písemné vyhotovení smlouvy (v listinné podobě nebo elektronicky). Lhůta k odstoupení počíná běžet po předání Smlouvy dle předchozí věty. Pokud Poskytovatel začne Účastníkovi poskytovat Služby v souladu se Smlouvou během lhůty pro odstoupení, je to na základě výslovné žádosti Účastníka uvedené ve Smlouvě. V takovém případě má Poskytovatel nárok na úhradu poměrné části Ceny za období, po které byla Služba poskytována.
- 2.4. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bezodkladně, nejpozději však do pěti pracovních dní, vrátit Poskytovateli veškerá zařízení Poskytovatele, která mu Poskytovatel poskytl za účelem poskytování Služby podle Smlouvy.
- 2.5. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby trvání, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat od Účastníka poplatek za předčasné ukončení, který je určen jako jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše poplatku se počítá z Ceny placené v průběhu trvání Smlouvy. V případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem však může Poskytovatel požadovat poplatek za předčasné ukončení pouze v případě, že Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření.
- ### 3. Služby
- 3.1. Den zahájení poskytování Služeb je uveden ve Smlouvě.
- 3.2. Rozsah poskytovaných Služeb je stanoven ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Služby s parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 3.3. V případě Služby připojení k síti internet v pevném místě jsou minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) uvedeny v přehledu tarifů Poskytovatele.
- 3.4. Poskytovatel zaručuje, že Služba připojení k síti internet v pevném místě bude poskytována minimálně v kvalitě odpovídající minimální rychlosti stahování a vkládání. Jiná minimální úroveň kvality Služby není nabízena.
- 3.5. Odchyłka od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání u Služby připojení k síti internet v pevném místě nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, prostřednictvím Služby přístupu k internetu. Odchyłka spočívající v poklesu výkonu však může způsobit, že požadovaná informace či obsah mohou být zobrazeny pomaleji, aplikace mohou být dostupné pomaleji či dočasně nedostupné, může docházet ke zpomalení přehrávání audiovizuálního obsahu či ke zpomalení přenosu velkého objemu dat.
- 3.6. V případě odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci Služby dle těchto OP. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu 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.

Způsob výpočtu velké trvalé odchylky a velké opakující se odchylky včetně dalších podrobností jsou stanoveny opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, dostupném z www.ctu.cz.

- 3.7. Druhy či parametry poskytovaných Služeb či způsob platby Ceny mohou být změněny na základě žádosti Účastníka. Návrh na změnu je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to písemně poštou nebo emailem zaslaným na adresu Poskytovatele. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Změna bude provedena od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, nebude-li dohodnuto jinak.
- 3.8. Poskytovatel standardně nenabízí propagační nabídky. V případě, že bude propagační nabídka nabízena, stanoví současně Poskytovatel pravidla pro její využití.

4. Cena

- 4.1. Cena Služeb je uvedena ve Smlouvě.
- 4.2. Cena se začíná účtovat ode dne aktivace Služeb. Zúčtovacím (fakturačním) obdobím je kalendářní měsíc. Zaplacením Ceny se rozumí její připsání na účet Poskytovatele.
- 4.3. Pokud je tak sjednáno ve Smlouvě, bude vyúčtování Služeb včetně daňového dokladu (faktury) Účastníkovi zasíláno v elektronické podobě e-mailem na adresu uvedenou ve Smlouvě. Vyhotovení dokladů v listinné podobě a jejich zaslání poštou může být Poskytovatelem zpoplatněno.
- 4.4. V případě, že je Účastník v prodlení s placením Ceny či její části a nezjedná nápravu ani po uplynutí lhůty sedmi dní od doručení písemné upomínky Poskytovatele (příčemž se Smluvní stany dohodly, že upomínku lze zaslat elektronicky emailem), je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi vedle úroku z prodlení v zákonné výši rovněž přiměřené náklady na zaslání upomínky. Prodlení s platbou Ceny či její části po uplynutí lhůty k nápravě dle předchozí věty je považováno za podstatné porušení Smlouvy. Poskytovatel je vedle práva na odstoupení od Smlouvy oprávněn též pozastavit poskytování Služby až do dne vyrovnání veškerých dlužných plateb ze strany Účastníka.
- 4.5. Při soustavném neplacení (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování) či soustavném opožděném placení ceny za Službu (nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování) a v případě, že Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené Služby a Smlouvu s okamžitou účinností ukončit, a to po předchozím písemném upozornění Účastníka, pokud Účastník nezjedná nápravu ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění.
- 4.6. Pokud Účastník uhradil Poskytovateli Cenu za Služby předem a následně v důsledku ukončení Smlouvy nevyužíval Služby po celé uhrazené období, má právo na vrácení poměrné části Ceny. Poměrná část Ceny bude vrácena bez zbytečného odkladu po ukončení Smlouvy.

5. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1. Pokud si Koncové zařízení zajišťuje Účastník, je povinen zajistit jeho funkčnost a kompatibilitu s minimálními technickými parametry stanovenými Poskytovatelem a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. V případě, že Koncové zařízení Účastníka nesplňuje požadavky dle předchozí věty, nenese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost a/nebo dodržení sjednaných parametrů Služby ani nezaručuje minimální úroveň kvality poskytovaných Služeb.
- 5.2. Účastník je povinen připojovat ke Koncovému bodu nebo ke Koncovému zařízení Poskytovatele pouze přístroje, které splňují požadavky příslušných platných právních předpisů a závazných bezpečnostních, technických a jiných norem.
- 5.3. Účastník není oprávněn zasahovat do Koncových zařízení Poskytovatele. Účastník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí a souhlasu Poskytovatele. Účastník není oprávněn si měnit adresu IP.
- 5.4. Účastník je povinen nejpozději do sedmi dnů informovat Poskytovatele o každé změně údajů týkající se jeho osoby (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna obchodní firmy společnosti či sídla apod.), a to osobně v provozovně, elektronicky e-mailem nebo písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu Poskytovatele.
- 5.5. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli provádění prací souvisejících se zahájením poskytování Služeb, jejich následným řádným poskytováním a s opravami, údržbou, změnou, přemístěním či revizí Koncových

zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace. V případě nesplnění této povinnosti není Poskytovatel odpovědný za případné nedodržení sjednaných parametrů Služby, pokud k nim dojde v důsledku nesplnění výše uvedené povinnosti Účastníka. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti nutné k zahájení poskytování Služeb může dojít k odkladu termínu sjednaného pro zahájení poskytování Služeb, a to až do poskytnutí potřebné součinnosti.

5.6. Účastník se dále zavazuje

- (a) užívat Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou;
- (b) nepokoušet se o průnik či přístup do jiných sítí či služeb elektronických komunikací, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
- (c) nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům;
- (d) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost Sítě nebo umožňující její narušování.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. V případě, že Účastník porušuje jakékoliv smluvní podmínky, upozorní Poskytovatel Účastníka na porušení písemně (příčemž postačí formou e-mailu na adresu uvedenou ve Smlouvě) s uvedením lhůty k nápravě v délce alespoň sedmi dní. Pokud ve stanovené lhůtě Účastník nezjedná nápravu, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel má vedle práva na odstoupení od Smlouvy též právo omezit poskytování Služby.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nové Smlouvy či zřízení nové Služby v případě, že eviduje vůči Účastníkovi jakékoliv neuhrazené splatné pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
- 6.3. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:
 - (a) v případech uvedených v čl. 4.4, 4.5 a 6.1 za podmínek tam uvedených;
 - (b) pokud je poskytování Služby znemožněno nebo výrazně omezeno v důsledku události, kterou Poskytovatel nemohl předvídat ani jí zabránit, a která leží mimo vůli Poskytovatele;
 - (c) z důvodu zajištění bezpečnosti a/nebo integrity Sítě, bezpečnosti Služby a/nebo ochranou Služby při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;
 - (d) v případě, kdy mu to ukládá povinnost daná zákonem nebo závazné rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Smlouvu, OP, přehled tarifů a/nebo jiné podmínky poskytování Služeb. O změně musí Poskytovatel informovat Účastníka v přiměřeném předstihu, nejméně však jeden měsíc předem, a to e-mailem na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Současně Poskytovatel uveřejní informace o změně ve své provozovně a na internetové adrese www.kyjovskyinternet.cz. Účastník má právo Smlouvu ukončit za podmínek uvedených v čl. 2.2(e).
- 6.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání Smlouvy IP adresy přidělené Účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služeb s tím, že Účastník je povinen pro provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.

7. Provoz sítě, závady

- 7.1. Poskytovatel je povinen udržovat Sít' ve stavu odpovídajícím požadavkům platných právních předpisů a závazných technických norem.
- 7.2. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel provádí pravidelnou údržbu Sítě a jejích prvků. Pravidelnou údržbu Sítě provádí Poskytovatel zpravidla v **** v době od ** do ** hodin. O provádění údržby Sítě mimo výše uvedené období bude Poskytovatel Účastníka předem informovat na webových stránkách www.kyjovskyinternet.cz. Provádění pravidelné údržby Sítě může mít vliv na kvalitu a parametry poskytovaných Služeb a může vést k výpadkům Služeb. Výpadek či nedodržení sjednaných parametrů Služeb z důvodu pravidelné údržby Sítě není vadným poskytnutím Služby a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady.
- 7.3. Poskytovatel dále oznámí Účastníkovi na email uvedený ve Smlouvě v dostatečném předstihu, že dojde k

omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat.

- 7.4. Závady může Účastník nahlásit na kontaktní e-mail či telefon Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Práci na odstranění závad započne Poskytovatel v termínech uvedených ve smlouvě, vždy však maximálně do dvou pracovních dnů od nahlášení. Poskytovatel se zavazuje odstranit veškeré závady Sítě zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení Účastníkem. Tato lhůta může být přiměřeně prodloužena z objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady provést, např. z důvodu nepřístupnosti Koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie či z důvodů, které jsou považovány za okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu platných právních předpisů. Za okolnost vylučující odpovědnost se považují též obecně závazná opatření související s epidemií COVID-19 včetně karanténních omezení za předpokladu, že zcela znemožňují či významně ztěžují plnění závazků Poskytovatele.
- 7.5. Poskytovatel není odpovědný za omezení či přerušení poskytování Služby, vzniklé v důsledku porušení povinností vyplývajících se Smlouvy ze strany Účastníka.
- 7.6. Poskytovatel nese veškeré náklady na odstranění závady Sítě, s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník nebo je závada způsobena poruchou na Koncovém zařízení Účastníka. V těchto případech je Účastník povinen uhradit Poskytovateli cenu servisního zásahu a uhradit Poskytovateli případné další náklady vzniklé v souvislosti se závadou Sítě způsobenou Účastníkem.
- 7.7. Nárok na paušální náhradu při nedodržení termínu opravy a instalace
 - (a) Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy či instalace, má Účastník nárok na paušální náhradu.
 - (b) Výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

8. Reklamacie služeb

- 8.1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování Ceny nebo na poskytnutou Službu. Reklamacie se uplatňují na kontaktních údajích uvedených ve Smlouvě (telefon, e-mail). Účastník je oprávněn reklamaci uplatnit též v provozovně Poskytovatele nebo písemně listovní zásilkou zaslanou na adresu Poskytovatele.
- 8.2. Reklamaci na vyúčtování Ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování Ceny, a není-li vyúčtování s ohledem na druh Služby poskytnuto, do 2 měsíců od poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
- 8.3. Reklamaci na poskytnutou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 8.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamace zašle Poskytovatel na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě.
- 8.5. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou Službu. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 8.6. Pokud došlo k vyúčtování Ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl Ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li s Účastníkem dohodnuto písemně jinak.
- 8.7. Pokud Službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita/dostupnost Služby), je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit Cenu nebo po dohodě s

Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

- 8.8. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.9. Postup při vyřizování reklamací tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (např. Koncová zařízení k užívání Služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí ustanovení platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku.

9. Provozní a lokalizační údaje

- 9.1. Poskytovatel na základě ZEK zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných Poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 9.2. Provozní a lokalizační údaje je Poskytovatel oprávněn a současně povinen spravovat v souladu s platnými právními předpisy.

10. Změny poskytovatele Služby přístupu k internetu

- 10.1. Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Účastník mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí Účastník, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen "přejímající poskytovatel") a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též "opouštěný poskytovatel").
- 10.2. Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přejímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.
- 10.3. Účastník může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel.
- 10.4. Účastník podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen "žádost o změnu") u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
 - (a) identifikační údaje Účastníka;
 - (b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
 - (c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
 - (d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
 - (e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.
- 10.5. Postup, pokud je Poskytovatel opouštěným poskytovatelem:
 - (a) Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.
 - (b) Poskytovatel po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí Účastníkovi ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve Smlouvě.
 - (c) Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu Poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.
 - (d) Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
 - (e) Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že
 - i. eviduje k obdrženskému ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
 - ii. v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
 - iii. žádost o změnu neobsahuje údaje podle čl. 10.4.
- 10.6. Postup, pokud je Poskytovatel přejímajícím poskytovatelem
 - (a) Nový Účastník může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V

takovém případě musí s Poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.

- (b) Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
- (c) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- (d) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
- (e) Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Účastníka objednávkou změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- (f) Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.

10.7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí Poskytovatel na své náklady.

10.8. Nárok Účastník na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:

- (a) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby;
- (b) Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastník za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o informacích důvěrné povahy a informacích, které mají povahu obchodního tajemství, které se týkají druhé Smluvní strany a které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním, takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy) ani je využívat ke svému neoprávněnému prospěchu.

11.2. Převod práv a povinností ze Smlouvy jakož i postoupení Smlouvy na třetí osobu ze strany Účastníka je možné pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této Smlouvy i Smlouvu převést na třetí osobu i bez souhlasu Účastníka.

11.3. V případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). V případě sporu ohledně jiné věci než služeb elektronických komunikací se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

11.4. Tyto OP jsou platné od 1.7.2022.