

## Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ISP Alliance a.s.

### 1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky o poskytování služeb společnosti ISP Alliance a.s. (dále jen „Poskytovatel“) stanovují podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Smluvní vztahy mezi jednotlivými stranami se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Nedílnou součástí smluvní dokumentace je kromě Smlouvy také Ceník a Definice a parametry služeb a Informace k využití změny poskytovatele.

### 2. Definice pojmů

- 2.1. „Poskytovatel“ je společnost ISP Alliance a.s., se sídlem Karlovo náměstí 559/28, 120 00 Praha 2 – Nové město, IČ: 28205812, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 13098.
- 2.2. „Účastník“ je fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací oprávněna službu využívat.
- 2.3. „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací sjednaná mezi Poskytovatelem a Účastníkem za úplaty.
- 2.4. „IPTV“ je doplňková služba, kterou si Účastník může u Poskytovatele objednat.
- 2.5. „Smlouva“ je písemný doklad uzavřený mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž základem je poskytování Služby.
- 2.6. „Závazek“ je minimální doba v kalendářních měsících, po níž je Účastník povinen hradit Službu dle Smlouvy a Poskytovatel povinen poskytovat Službu.
- 2.7. „Zařízení“ je koncové telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá Služeb Poskytovatele.
- 2.8. „Veřejná komunikační síť“ je definována dle zákona č. 127/2005 Sb., která slouží k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.9. „Závada“ je stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem. Převážně se jedná o poruchu koncového zařízení, či sníženou úroveň kvality Služby.

### 3. Předmět a rozsah Smlouvy

- 3.1. Předmětem smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem je Závazek Poskytovatele poskytnout Účastníkovi Službu tak, aby ji Účastník mohl funkčně využívat dle sjednaných parametrů a umožnit Účastníkovi objednat další služby z nabídky Poskytovatele a Závazek Účastníka platit za poskytované Služby.
- 3.2. Ceník Poskytovatele stanovuje ceny jednotlivých Služeb, Zařízení a servisních zásahů. Ceník je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele [www.ispalliance.cz](http://www.ispalliance.cz).

- 3.3. Obě smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy.
- 3.4. Účastníkovi je k ohlášení závad a dotazům týkajících se poskytování Služby k dispozici zákaznická linka na tel. 776 611 932 nebo e-mailu [info@ispalliance.cz](mailto:info@ispalliance.cz).
- 3.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytování Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech závazků Účastníka.
- 3.6. Informace o výlukách, úpravách Ceníku a změnách těchto Všeobecných obchodních podmínek, případně další důležité informace uvede Poskytovatel na svých webových stránkách bez zbytečného odkladu.
- 3.7. Účastník bere na vědomí, že poskytovaná služba se může v čase měnit a nemusí být z technických důvodů vždy plně dostupná. Tato skutečnost může být ovlivněna například rušením nebo stíněním signálu.

### 4. Parametry poskytované služby a opatření řízení provozu

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby s parametry uvedenými v dokumentu Definice a parametry služeb zveřejněném na webových stránkách poskytovatele.
- 4.2. Odchyłka od inzerované rychlosti 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, a to bez ohledu na polohu koncového Účastníka 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.
- 4.3. Pokud Účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky Účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.
- 4.4. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.
- 4.5. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně

dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

- 4.6. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, 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, soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 4.7. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít 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 Účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.

## 5. Vznik, změna, výpověď a ukončení Smlouvy

- 5.1. Smlouvu je možné uzavřít písemně na dobu neurčitou či na dobu určitou se Závazkem na 24 měsíců. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
- 5.2. Poskytovatel může uzavřít s účastníkem smlouvu na dobu určitou s tím, že po uplynutí doby sjednané přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc. Poskytovatel může s Objednatelem dohodnout, že se taková smlouva uzavřená na dobu určitou automaticky prodlužuje na tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, za stejných podmínek.
- 5.3. Poskytovatel je povinen informovat účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání výúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.
- 5.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 5.5. Smlouvu lze vypovědět písemně formou, i bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která běží od druhého dne po podání písemné výpovědi.
- 5.6. Vznikne-li Účastníkovi přeplatek za Službu, je Účastník povinen zaslat písemnou žádost o vrácení přeplatku. Prokázáný a uznávaný přeplatek bude Účastníkovi poukázán na jeho bankovní účet.
- 5.7. V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednaného Závazku, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi, který je spotřebitelem, veškeré poplatky za Služby ve sjednané výši v období do 3 měsíců od podepsání Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedné dvacetině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy. Tato skutečnost se týká i podnikajících fyzických osob a v případě Účastníka (nespotřebitele) bude odpovídat součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednaného Závazku ke Smlouvě. Dále má Poskytovatel právo požadovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou 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.
- 5.8. V případě ukončení smlouvy se účastník zavazuje vrátit do 7 kalendářních dnů od ukončení smlouvy poskytnuté technologické či koncové zařízení, a to bez zbytečného odkladu. Objednatel je oprávněn si objednat demontáž pronajatého technologického zařízení u poskytovatele a poskytovatel má nárok na úhradu poplatku za demontáž dle platného ceníku. Pokud účastník nevrátí zařízení nebo neposkytne potřebnou součinnost při objednané demontáži, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené ve smlouvě, ceníku a dle předchozího bodu těchto Všeobecných obchodních podmínek a účastník se zavazuje jej uhradit poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.
- 5.9. Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet od okamžiku prokazatelného doručení výpovědi účastníkovi, jestliže
  - a. účastník zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí měsíční vyúčtování po lhůtě splatnosti;
  - b. účastník je v prodlení s platbou s nejméně třemi měsíčními vyúčtování a neuhradil je ani po výzvě v nově stanoveném termínu platby;
  - c. proti účastníkovi je vedeno insolvenční řízení;
  - d. proti účastníkovi je nařízena exekuce;
  - e. poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat službu elektronických komunikací;
  - f. poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování služby, nebo pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není schopen službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.
- 5.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, u které nebylo možné z technických či provozních důvodů službu zahájit. Případné finanční plnění mezi stranami před odstoupením bude účastníkovi bezodkladně vráceno.
- 5.11. V případě, že účastník požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.
- 5.12. V případě, že účastník požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.
- 5.13. V případě ukončení smlouvy s využitím podmíněné slevy nařízení přípojky elektronických komunikací před uplynutím 24 měsíců od počátku účinnosti je účastník povinen zaplatit poskytovateli celkové náklady spojené se zřízením přípojky elektronických komunikací a účastník se zavazuje je uhradit poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.

## 6. Práva a povinnosti Účastníka

- 6.1. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby ve smluvní výši a ve lhůtě splatnosti.
- 6.2. Účastník je povinen neprodleně sdělit Poskytovateli každou změnu identifikačních údajů, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala.
- 6.3. Účastník je dále povinen:
  - a. bez prodlení oznamovat Poskytovateli všechny závady, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy;
  - b. na výzvu Poskytovatele doplnit údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů;
  - c. zajistit, aby vlastní koncová Zařízení splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy, a zavazuje se nepřipojovat k Zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice;
  - d. odpovídat za stav svých zařízení, která připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;
  - e. nezneužívat připojení k síti Poskytovatele;
  - f. zajistit přístup technika ke všem součástem Zařízení.
- 6.4. Účastník se zavazuje zajistit Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění Smlouvy.
- 6.5. Účastník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.
- 6.6. Účastník neumožní využití Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem dohodnuto jinak.
- 6.7. V případě změny všeobecných podmínek, ceníku nebo parametrů poskytované služby či jiné součásti smluvní dokumentace je účastník oprávněn tuto změnu ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem, odmítnout a z tohoto důvodu vypovědět smlouvu ke dni účinnosti takové změny, dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. a dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Právo vypovědět smlouvu účastníkovi nepřísluší, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně v důsledku změny legislativy či jiných právních předpisů nebo v souvislosti s rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu nebo orgánu veřejné moci. V případě, že účastník písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na vypověď smlouvy mu zaniká.

## 7. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, ale je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování těchto Služeb v případě údržby, opravy nebo modernizace sítě.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi omezit Službu na nezbytně nutnou dobu, jestliže existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení

zneužívá Služeb, nebo Službu užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě.

- 7.3. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi, který neuhradí včas a řádně vyúčtování za poskytované Služby, prokazatelně doručit upomínku s výzvou k úhradě v náhradním termínu, který nesmí být kratší než 7 dnů. V případě, že ze strany Účastníka nedoručí k nápravě do 7 dnů odeslání upomínky, je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování těchto Služeb. Toto omezení trvá do doby úhrady všech závazků Účastníka. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vyúčtovat náklady na vystavení a doručení upomínky dle Ceníku.
- 7.4. Poskytovatel má právo odmítnout žádost uzavřít Smlouvu s osobou, u které lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.
- 7.5. Poskytovatel je povinen v předstihu oznámit vhodným způsobem Účastníkovi omezení či změny v poskytování Služby nebo plánované výluky za předpokladu, že jsou Poskytovateli předem známy.
- 7.6. Poskytovatel je povinen dodatečně zavést vhodná opatření pro ochranu sítě elektronických komunikací, pokud se má za to, že zavedení ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.
- 7.7. V případě, že dojde ke změně smluvní dokumentace, ať již z vůle Poskytovatele nebo z důvodu změny právních norem či rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu a dojde tímto krokem ke změně náležitostí smluvních podmínek uvedených v zákonu 127/2005 Sb., má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka o této změně. V případě, kdy je Účastník Spotřebitelem, má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka o právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nových smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nepřísluší, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.
- 7.8. Poskytovatel má právo ukončit smluvní vztah nebo nezřídit Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případě, že:
  - a. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - b. Účastník soustavně opožděně platil cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení alespoň 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti,
  - c. Účastník soustavně neplatil cenu za služby, přičemž soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny,
  - d. Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy (Účastník neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb, neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému Zařízení, neposkytl informace nezbytné k poskytování Služby apod.) a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka na možné důsledky jeho jednání.
  - e. že Služby užívá jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele,
  - f. že Účastník narušuje bezpečnost a integritu sítě,
  - g. že bylo s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení.

- h. rekonfigurace sítě, v jejímž důsledku ztratil Poskytovatel možnost poskytovat Účastníkovi služby dle Smlouvy.
- 7.9. V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednaného Závazku, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi, který je spotřebitelem, veškeré poplatky za Služby ve sjednané výši v období do 3 měsíců od podepsání Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedné dvacetině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy. Tato skutečnost se týká i podnikajících fyzických osob a v případě Účastníka (nespotřebitele) bude odpovídat součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednaného Závazku ke Smlouvě. Dále má Poskytovatel právo požadovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou 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. V případě, že Účastník není spotřebitelem, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi veškeré poplatky za Služby ve sjednané výši za dobu zbývajících po dobu uzavřené Smlouvy.
- 7.10. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené Účastníkovi v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání, či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat. Šifrování přenášených dat je výhradně v kompetenci Účastníka.
- 7.11. Pro opětovné umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovuzprovoznění služby dle platného ceníku.

## 8. Reklamacce

- 8.1. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel vyjma případů, kdy závada vznikla v souvislosti s nedbalým jednáním Účastníka. Účastník se zavazuje uhradit na místě pracovníkovi Poskytovatele poplatky podle aktuálně platného Ceníku Poskytovatele za servisní úkony vyžádané Účastníkem v případě že, zjištěná závada bude na straně Účastníka.
- 8.2. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou Službu a vyúčtování ceny za tuto Službu. Reklamacce lze uplatnit písemně na adresu Poskytovatele či prostřednictvím zákaznické linky na tel. 776 611 932 nebo e-mailu [info@ispalliance.cz](mailto:info@ispalliance.cz).
- 8.3. Reklamacce na vyúčtování ceny za poskytované Služby elektronických komunikací je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vyúčtování ceny za poskytované Služby. Po uplynutí této doby oprávnění zaniká. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti.
- 8.4. Poskytovatel je povinen vyřídit danou reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.
- 8.5. V případě že Účastník nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu. Podáním námitek není dotčena povinnost uhradit za

poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

- 8.6. Pokud bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec kvůli závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a poskytnout přiměřenou kompenzaci tzn. finanční nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi Služeb náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 9. Cena Služby a platební podmínky

- 9.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku platném ke dni podpisu smlouvy.
- 9.2. Základní instalace přípojky je Účastníkovi poskytována za poplatek uvedený ve Smlouvě či Ceníku. Zařízení pro připojení je Účastníkovi Poskytovatelem bezplatně zapůjčeno po dobu trvání smluvního vztahu. Ostatní zásahy Poskytovatele jsou zpoplatněny dle aktuálního Ceníku.
- 9.3. Ve smlouvě lze dohodnout mezi Účastníkem a Poskytovatelem Sleva z ceníkových cen na poskytnutí Služeb. Sleva je Poskytovatelem časově omezena. Tato Sleva je Účastníkovi poskytována po celou dobu trvání Smlouvy na dobu určitou. Při Smlouvě uzavřené na dobu neurčitou si Poskytovatel vyhrazuje právo na neposkytnutí Slevy.
- 9.4. Poskytovatel si vyhrazuje poskytovat Slevu pouze, pokud je Služba řádně a pravidelně hrazena a zároveň je sleva dohodnuta ve Smlouvě mezi Účastníkem a Poskytovatelem a zároveň nedošlo ze strany Účastníka k porušení Smlouvy, kvůli kterému může Poskytovatel dočasně omezit Služby nebo Smlouvu vypovědět.
- 9.5. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Platby jsou účtovány v daném měsíci na následný měsíc se splatností 15 dní od vyúčtování. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele. V prvním měsíci užívání Služby hradí Účastník poměrnou výši měsíčního poplatku ode dne aktivace služeb.
- 9.6. V případě nevyužívání Služby Poskytovatele, nemá Účastník nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby. Do nevyužívání služeb se zahrnuje i dočasné odpojení Služby pro neplacení.

## 10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se zavést náležitá technická a organizační opatření. Dále Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu, které potřebuje pro poskytování internetových služeb.
- 10.2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je uveden na webových stránkách Poskytovatele.

## 11. Společná a závěrečná ustanovení

- 11.1.Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2.Poskytovatel informuje Účastníka, který je spotřebitelem, že spory na základě návrhu kterékoli ze stran sporu, pokud se týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích lze řešit rovněž mimosoudní cestou před Českým telekomunikačním úřadem, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, el. adresa pro podání spotřebitelů: [spotrebiteleskspory@ctu.cz](mailto:spotrebiteleskspory@ctu.cz), v případě ostatních sporů prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 11.3.Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn převést Smlouvu na třetí osobu. Účastník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.4.Ujednáním Všeobecných obchodních podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.
- 11.5.Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022.**