

## Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele Mgr. Iva Sýkorová – IS Internet

kteřé jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, na jejichž základě poskytuje poskytovatel služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zek“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 nového občanského zákoníku (dále jen NOZ)

### 1. Předmět Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž **Mgr. Iva Sýkorová**, fyzická osoba podnikající na základě živnostenského oprávnění, se sídlem: Keřová 716/5, Brno 641 00, IČO: 66799899 (dále jen Poskytovatel), poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel či Účastník) datové telekomunikační služby sítě internet (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o registraci č. 3116 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

### 2. Služba a aktivační poplatek

2.1. Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

2.2. Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele na **is.zabnet.cz**

2.3. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Kauce na zaplacení ceny aktivačního poplatku je splatná na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti (viz. bod 3.2) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Nedojde-li k zaplacení kauce na aktivační poplatek ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší.

### 3. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a její ukončení

3.1. Smlouvu uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně.

3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování (viz. bod 5.2), a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy nebo možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

3.3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.

3.4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet od následujícího dne ode dne odeslání výpovědi druhé straně.

3.5. Poskytovatel má právo jednostranným úkoneм odstoupit od Smlouvy, dojde-li k závažnému porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. bod 6.6), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. bod 6.8), a soustavné opožděné placení nebo soustavné neplacení paušálního poplatku (viz. bod 13.6)

3.6. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vypořádají smluvní strany nejpозději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

### 4. Změna Tarifu

4.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.

4.2. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.

4.3. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivační poplatek dle platného Ceníku služeb.

### 5. Zákaznická Samoobsluha

5.1. Uživatel obdrží spolu se Smlouvou i přístupové údaje k tzv. Zákaznické samoobsluze (dále jen Samoobsluha), které je Uživatel povinen chránit před zneužitím dle bodu 6.9. Samoobsluha je zákaznická sekce internetových stránek poskytovatele na adrese **konto.zabnet.cz**. Uživatel zde může ověřit své platby a vyúčtování Služeb (vč. daňových dokladů), aktivní Služby a smluvní dokumenty. Rovněž zde může aktualizovat své kontaktní údaje - telefonní číslo a e-mail, zvolit způsob kontaktování (pošta, SMS, e-mail). V Samoobsluze Poskytovatel rovněž zveřejňuje důležité informace pro Uživatele, jako informace o výpadcích a odstávkách služeb, oznámení o změně smluvních podmínek nebo i jiné informace.

5.2. Na zadané kontaktní údaje a zvoleným způsobem kontaktování Uživatele uvedené v Samoobsluze zasílá Poskytovatel Uživateli běžná vyúčtování a výzvy k platbě, zaslání poštou je zpoplatněno dle Ceníku. Důležité dokumenty jako upomínky, oznámení o změnách smluvních podmínek nebo Ceníku, konci smlouvy na dobu určitou atd. zasílá Poskytovatel vždy na zadaný kontaktní e-mail, poštou jen pokud je tato forma zvolena i pro zaslání vyúčtování a výzev k platbě. Uživatel má povinnost udržovat tyto kontaktní údaje aktuální (viz. bod 6.12) a musí mít v kontaktních údajích uvedený alespoň jeden platný aktuální e-mail a telefonní číslo.

### 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.

6.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v bodu 4 těchto Obchodních podmínek.

6.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho technickou podporu (viz. bod 15.1.) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby či účtované ceně dle bodu 16 těchto podmínek.

6.4. Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.

6.5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému, zejména měnit fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.

6.6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele bez jeho souhlasu.

6.7. Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

6.8. Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.

6.9. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělené přístupové údaje, jako např. přístupová jména a hesla ke službám a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto údajů, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.

6.10. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 6 měsíců. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.

6.11. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Pořizuje-li si Poskytovateli kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořizením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.

6.12. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, právní formy, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, DIČ, e-mailové adresy, telefonních čísel) a to nejpозději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Uživatel je oprávněn změnu kontaktních údajů - telefonního čísla a e-mailu provést i sám v Samoobsluze. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

6.13. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz. bod 7.12).

6.14. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.

6.15. Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.

6.16. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu, případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním přípojného místa nebo anténního systému nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Účastník zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému nebo na objektu.

6.17. Uživatel se zavazuje umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných služeb.

6.18. Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost při plnění předmětu Smlouvy, např. při stavebních a instalačních činnostech při instalaci, dále umožnění přístupu k technickým zařízením Poskytovatele při jejich servisu nebo deinstalaci v souvislosti s poskytovanou Službou.

6.19. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení Smlouvy.

## 7. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje udržívat svou síť v řádném technickém stavu.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v co nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 7.3. Pro zajištění a udržení kvality Služby má Poskytovatel právo provádět plánovanou údržbu své sítě. Tu se Poskytovatel snaží provádět přednostně v takovém čase a době, aby co nejméně omezil dostupnost Služby Uživatelům. Poskytovatel oznamuje termíny a rozsahy těchto plánovaných prací předem na svých stránkách a v uživatelské Samoobsluze.
- 7.4. Poskytovatel předává Uživatelům či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla ke Službám v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle článku 19. 19.4, 19.6, 19.9 a 19.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvních služeb.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživatelům, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 7.9. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.
- 7.11. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 7.12. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně, a na svých stránkách is.zabnet.cz, způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) Zákona o elektronických komunikacích (dále jen ZeK), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil v Samoobsluze (viz. bod 5.2). Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZeK.
- 7.13. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživatelům uložit pokutu do maximální výše 5. 000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodů 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9. a 6.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.
- 7.14. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

## 8. Předání a převzetí věcí

- 8.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživatelům k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživatelům ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost.
- 8.2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživatel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 8.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživatelovi vydání věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu.
- 8.5. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 8.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

## 9. Převod vlastnictví k věcem

- 9.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele bezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem,

kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

## 10. Ochrana dat a informace

- 10.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 10.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil, zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb.

## 11. Ceny služeb

- 11.1. Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 11.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká, a to způsobem dle bodu 7.12.

## 13. Platební podmínky

### A) Obecně

- 13.1. Uživatel hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě, případně poskytovatelem potvrzené objednavce a v těchto Obchodních podmínkách.
- 13.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz. bod 2.3). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. V případě, kdy nebylo sjednáno a uživatel služby užívá, má se za to, že tyto služby řádně odebral a je povinen za tyto hradit poplatky dle Ceníku.

### B) Platby za služby

- 13.3. Uživatel je povinen platit paušální poplatek za poskytovanou službu (dále jen poplatek) vždy v termínu uvedeném ve vyúčtování či výzvě k platbě.
- 13.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo je možné jej uhradit v hotovosti v provozovně Poskytovatele. Poskytovatel zasílá Uživatelům vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. bod 13.3).
- 13.5. Poplatek za službu je účtován na období 1 měsíce, ale může být účtován po dohodě s Uživatelem i v jiném intervalu období, např. čtvrtletně nebo pololetně a platby mohou mít formu jako předplacené služby, platby v aktuálním období nebo zpětné platby po ukončení každého období.

#### a) Předplacená forma platby

U předplacené formy platby zasílá Poskytovatel Uživatelům výzvu k platbě poplatku za Službu min. 5 dnů před začátkem každého období poskytnutí Služby. Poplatek za Službu musí být uhrazen v celé výši před jejím poskytnutím, v opačném případě není Služba aktivní a je pozastaveno její účtování až do jejího plného uhrazení, kdy se zaktivuje. Po uhrazení poplatku za Službu je Uživatelům zasláno do 5 dnů jeho vyúčtování. Případné přeplatky plateb Uživatele jsou použity jako kredit na úhrady poplatků na následující období.

#### b) Platba v aktuálním období nebo zpětná forma platby

U platby v aktuálním období je vyúčtování zasíláno Uživatelům do 5. dne po začátku každého období poskytování Služby, u platby zpětné do 5. dne po ukončení každého období poskytování Služby. Jestliže vyúčtování není v celé výši uhrazeno k datu jeho splatnosti, zašle Poskytovatel Uživatelům 1. upozornění s náhradním termínem plnění min. 1 týden ode dne dodání upozornění. V případě, že není vyúčtování uhrazeno ani v tomto náhradním termínu, zašle Poskytovatel Uživatelům 2. upozornění a zároveň provede omezení poskytování Služby se zamezením aktivního přístupu ke službě (blokáci Služby). Právo na placení paušálního poplatku za Službu není tímto omezením dotčeno. K opětovnému zprovoznění Služby (znovuaktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli. V případě znovuoaktivace Služby (obnovení po blokáci) je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při omezení z důvodu neplacení cen.

13.6. Uživatel se soustavným opožděným placením nebo soustavným neplacením dopouští závažného porušení těchto Obchodních podmínek (viz. bod 3.5) s rizikem ukončení Smlouvy. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

13.7. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele, nebo zaplacený v hotovosti v jeho provozovně. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným ve Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.

13.8. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.

13.9. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty nebo instalačního/aktivačního poplatku) bez předchozího písemného vyzoomění. Stejně tak mohou být tato mimořádná vyúčtování vyúčtována najednou spolu s paušálními poplatky za Službu. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.

13.10. Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele, který je spotřebitel, před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření,

nejso dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí paušálu do konce minimální doby platnosti Smlouvy v maximální výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné dvacetiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Uživatel není povinen hradit zbývajících částí paušálu v případě, že podá výpověď dle odstavce 7.12 těchto Obchodních podmínek.

13.11. Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.

13.12. Poskytovatel náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.

13.13. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele.

#### 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními otázkami předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. - občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

14.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

14.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.

14.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:

- škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele,
- škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat,
- ušlý zisk,
- rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele,
- škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele,
- poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

14.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

14.6. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. V případě, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydaného ČTÚ, bere Uživatel na vědomí, že využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby.

#### 15. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

15.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) na technickou podporu Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele.

15.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem.

15.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

15.4. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

15.5. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

15.6. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba bude Uživateli poskytnuta omezeně, nebo s prokazatelnou vadou.

#### 16. Reklamacce a kompenzace

16.1. Reklamacce na vyúčtování ceny či kvalitu služby je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

16.2. Reklamacce musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele.

16.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

16.4. V případě kladně vyřízené reklamacce o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

#### 17. Řešení sporů a rozhodné právo

17.1. Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito Obchodními podmínkami nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

17.2. Na všechny právní vztahy řídicí se těmito podmínkami se bude aplikovat právo České republiky.

17.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

#### 18. Ochrana Osobních údajů

18.1. Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.

18.2. Osobními údaji, které bude Poskytovatel o Uživateli zpracovávat, jsou jeho jméno, adresa bydliště, adresa pro doručování, email, telefon, datum narození, IČ, organizace a vlastněná zařízení.

18.3. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy a poskytování Služby dle těchto obchodních podmínek. Pokud by subjekt údajů nechtěl osobní údaje poskytnout, nemohla by smlouva být uzavřena a služba by nemohla být ze své podstaty poskytnuta.

18.4. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání uzavřené smlouvy a 10 let po jejím ukončení jako důkaz proti případným právním nárokům. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.

18.5. K osobním údajům budou mít přístup zaměstnanci poskytovatele a externí zpracovatelé, což jsou účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele a dále subdodavatelé služeb poskytovaných Poskytovatelem.

18.6. Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohů dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.

18.7. Uživatel má právo opravit či doplnit své osobní údaje, požadovat omezení jejich zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, na přístup ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, k vymazání údajů a další práva stanovená v Obecném nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen GDPR).

18.8. Uživatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plynoucích z GDPR k dozоровému úřadu. Dozоровým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

18.9. Blíží a podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů, kterými se Poskytovatel řídí. V tomto prohlášení jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, které může Uživatel uplatnit. Prohlášení je dostupné na adrese [is.zabnet.cz](http://is.zabnet.cz) sekci Dokumenty.

#### 19. Implementace nařízení EU č. 2015/2120 a formulace omezení služeb

19.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>) pro Uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120)

19.2. Ve smyslu Článku 3, odst. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje opatřením pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditionální systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimke stanovených v Článku 3, odst. 3 a), b), c), tohoto nařízení.

19.3. Ve smyslu Článku 3, odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120 Poskytovatel vyjma poskytování přístupu k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s Čl. 3 odst. 5 druhý pododstavec, navyšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IPTV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.

19.4. Opatření řízení provozu 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. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb včetně nutnosti zamezení tzv. DDos a jiným útokům, analyzuje Poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí Poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle bodu 19.10 těchto Obchodních podmínek.

19.5. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 Poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametřům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby Poskytovatel neprovádí.

19.6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může Poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu Uživatelé do sítě Poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s Účastníkem a odpojit Uživatelé od datové sítě poskytovatele; současně Poskytovatel informuje o těchto skutečnostech Účastníka.

19.7. Nedílnou součástí Smlouvy i těchto Obchodních podmínek je dokument „Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu“, obsahující definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlostí služeb), který specifikuje profily rychlostí přípojek.

19.8. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, Poskytovatel sděluje, že spotřebitel může pro kontrolu parametrů služby využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje v záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamace doložit tak, aby Poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele má Poskytovatel pro tyto účely zřízenou linku technické podpory, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na linku technické podpory poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchylka řešena.

Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelně charakter vady služby, může Uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.

19.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, nebo při zjištění jejího ohrožení či zranitelnosti. K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

19.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:

- nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb, a to ani po poskytnutí náhradní lhůty
- jsou služby zneužívány osobou odběratele či třetí stranou
- nedojde k doručení podepsané paré smlouvy ze strany odběratele
- jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
- je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě

19.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny

19.12. Na základě ZeK č. 127/2005 Sb., § 63 odst. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným účastníkem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu.

## **20. Ustanovení společná a závěrečná**

20.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

20.2. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Obchodní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a tyto Obchodní podmínky.

20.3. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění Obchodních podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele na [is.zabnet.cz](http://is.zabnet.cz).

20.4. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Obchodní podmínky. Tyto však výhradně v souladu se ZeK a bodu 7.12 těchto Obchodních podmínek.

20.5. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.

20.6. Skutečnosti Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZeK a NOZ.

20.7. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

20.8. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č.

2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

20.9. Pokud jsou v Obchodních podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného.

20.10. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu Účastníka.

20.11. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021