

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ZENIT - servis s.r.o.

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb – připojení do sítě Internet (dále jen smlouva) uzavřené mezi společností ZENIT - servis s.r.o., se sídlem náměstí T. G. Masaryka 43/35, Lipník nad Bečvou I – Město, PSČ 751 31, IČ: 28586999 jako poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou jako uživatelem. Tyto VOP stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronický komunikací (dále jen služeb) společností ZENIT - servis s.r.o. (dále také jako poskytovatel a práva a povinnosti poskytovatele a uživatele.
- 1.2. Smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem mimo jiné určuje smluvní strany, doplňuje a upřesňuje ustanovení VOP a určuje technickou specifikaci poskytovaných služeb, cenu služeb, datum zahájení poskytování služeb, dobu trvání závazku a další parametry poskytování služeb.
- 1.3. V případě rozporu ustanovení obsaženého ve smlouvě a ustanovení VOP má smluvní ujednání přednost.

Článek 2. Základní pojmy

- 2.1. Poskytovatelem služeb je společnost ZENIT - servis s.r.o., se sídlem náměstí T. G. Masaryka 43/35, Lipník nad Bečvou I – Město, PSČ 751 31, IČ: 28586999, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 44001, která poskytuje uživatelům služby podle článku 4. VOP.
- 2.2. Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s poskytovatelem na jednu nebo více služeb uvedených v článku 4. VOP.
- 2.3. Službou se rozumí poskytovatelem poskytovaná služba dle článku 4. VOP.
- 2.4. Zákaznická telefonní čísla poskytovatele jsou 581 110 212 a 776 359 578. Tato telefonní čísla jsou činná v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod. Uživatel může kdykoli komunikovat s poskytovatelem emailem zaslaným na adresu zenit@lipnet.net nebo formou SMS zprávy zaslanou na tel. č. 776 359 578.
- 2.5. Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku dostupném na internetových stránkách poskytovatele <http://www.zenitelektro.cz>.

Článek 3. Uzavírání smlouvy

- 3.1. Smlouva je uzavřena na základě závazné objednávky, a to písemně v listinné podobě obvykle na prodejně poskytovatele, případně v místě připojení uživatele. Smlouva je uzavřena, jakmile ji podepíše jak uživatel, tak poskytovatel.

- 3.2. Na žádost uživatele, kterou tento zaslal na emailovou adresu poskytovatele (zenit@lipnet.net), lze v odůvodněných případech po schválení ze strany poskytovatele smlouvu uzavřít také elektronicky nebo písemně nikoli na prodejně či v místě připojení uživatele, ale prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Závisí pouze na uvážení poskytovatele, zda přistoupí na některý ze způsobů uzavření smlouvy uvedený v tomto článku. Souhlasí-li poskytovatel s uzavřením smlouvy elektronicky nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, zašle tento na emailovou adresu uživatele potvrzení, že smlouva bude uzavřena některým z výše uvedených způsobů.
- 3.3. Smlouva je uzavírána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb tak, že poskytovatel zašle 2 podepsané stejnopisy smlouvy na adresu uživatele uvedenou v emailové žádosti uživatele. Poté, co je smlouva podepsaná ze strany poskytovatele doručena uživateli, tento podepíše obě vyhotovení smlouvy, přičemž jedno zašle zpět na adresu poskytovatele. Smlouva mezi uživatelem a poskytovatelem je uzavřena okamžikem doručení jednoho vyhotovení smlouvy podepsaného jak ze strany uživatele, tak ze strany poskytovatele na adresu poskytovatele.
- 3.4. Elektronicky je smlouva uzavřena tak, že uživatel zašle na emailovou adresu poskytovatele naskenovanou podepsanou smlouvu. Poskytovatel poté, co obdrží takto naskenovanou smlouvu, tuto také podepíše, naskenuje, a zašle na emailovou adresu uživatele uvedenou v záhlaví smlouvy. V případě uzavření smlouvy elektronicky je smlouva mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena okamžikem doručení naskenované smlouvy uživateli, která je podepsaná jak ze strany uživatele, tak ze strany poskytovatele.
- 3.5. Podpisem smlouvy vyjadřuje uživatel souhlas se zněním smlouvy a VOP. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory poskytovatele uživatel, který je spotřebitelem, potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením takové smlouvy informován o podmínkách smlouvy v potřebném rozsahu požadovaném ustanoveními § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 4. Poskytované služby

- 4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli službu připojení k síti Internet, pronájem diskového provozu pro www prezentace a aplikace, připojení serveru uživatele, pronájem serveru nebo jeho části uživateli.
- 4.2. Poskytovatel poskytuje také doplňkové služby na základě objednávky uživatele, a to především konzultace, školení, poradenství, servisní služby a jiné. V případě objednávky některé doplňkové služby se uživatel zavazuje uhradit cenu objednané doplňkové služby podle ceníku poskytovatele nebo speciální dohody poskytovatele a uživatele spolu se všemi souvisejícími náklady poskytovatele jako je cestovné, náklady na materiál a jiné. Cestovné bude účtováno podle právních předpisů o cestovních náhradách.
- 4.3. Poskytovatel může za poplatek zajistit zapůjčení potřebného softwarového nebo hardwarového vybavení pro přístup ke službám sítě Internet. Uživatel zajistí jejich provoz v souladu s provozními podmínkami a na vlastní náklady. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na zapůjčeném vybavení hradí uživatel v plném rozsahu. Uživatel je povinen zapůjčené zařízení podle ujednání smlouvy řádně a včas vrátit.

Článek 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.** 5.1. Cena za poskytované služby se řídí ceníkem poskytovatele platným v době uzavření smlouvy. Ceník služeb je poskytovatelem zveřejněn na <http://www.elektrozenit.cz>.
- 5.2.** Uživatel a poskytovatel se mohou ve smlouvě dohodnout na slevě oproti ceníku platnému v době uzavření smlouvy. Na služby neuvedené v ceníku bude s uživatelem sjednána zvláštní dohoda.
- 5.3.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit výši cen za služby. Změnu výše cen je poskytovatel povinen sdělit uživateli alespoň 1 měsíc přede dnem účinnosti změny způsobem, který si uživatel zvolil pro doručování vyúčtování a tuto změnu je poskytovatel současně povinen uveřejnit na svých internetových stránkách a v každé své provozovně, o čemž bude uživatele informovat. Poskytovatel je povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě dále o tom, že nesouhlasí-li uživatel se zvýšením ceny za poskytovanou službu, je oprávněn smlouvu bez sankce ukončit ke dni nabytí účinnosti této změny. Poté, co změna nabude účinnosti, nemá již uživatel právo smlouvu ukončit ke dni účinnosti změny výše ceny. Uhrazení faktury uživatelem, kterou je poskytovatelem účtována cena ve změněné výši, se považuje za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou. Právo ukončit smlouvu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu podle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále také jako ZEK).
- 5.4.** Cena za poskytované služby je splatná vždy k 20. dni v měsíci. Daňový doklad poskytovatele bude podle volby uživatele zasílán na adresu bydliště/sídla uživatele nebo na jeho emailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
- 5.5.** Cenu za poskytování služeb, další poplatky, jakož i úhrady smluvní pokuty dle smlouvy nebo VOP lze hradit bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v čl. 5.6. VOP, hotově či bankovní kartou na prodejně poskytovatele, dále je možné provést platbu poštovní poukázkou. Uživatel se zavazuje při platbě uvést variabilní symbol, kterým je číslo smlouvy o poskytování služby připojení do sítě Internet.
- 5.6.** V případě bezhotovostní platby se dnem zaplacení ceny rozumí den jejího připsání na účet poskytovatele vedený u Raiffeisenbank a.s., č.ú.: 246879/5500.
- 5.7.** V případě prodlení uživatele s úhradou ceny za poskytované služby dle smlouvy je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat úrok z prodlení v zákonné výši stanovené nařízením vlády 351/2013 Sb. V takovém případě je dále poskytovatel oprávněn účtovat uživateli náklady spojené se zasíláním připomínek a výzev k úhradě dlužné částky.
- 5.8.** Dostane-li se uživatel do prodlení s úhradou jakékoli platby - zejména paušální ceny za poskytnutí služby připojení k síti Internet, jednorázového poplatku za zřízení této služby, ceny za poskytnutou doplňkovou službu, poplatku za pozastavení služby připojení k síti Internet, aktivačního poplatku, úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody, je poskytovatel oprávněn omezit či pozastavit poskytování služeb až do úplného uhrazení dlužné částky. Poskytování služby poskytovatel obnoví den následující po dni, kdy účastník splní svoji platební povinnost, pro jejíž neplnění došlo k pozastavení poskytování služby. Poskytovatel je oprávněn účtovat manipulační poplatek ve výši 100,- Kč za omezení poskytovaných služeb.
- 5.9.** Dojde-li v důsledku ujednání obsaženého v čl. 5.8. k omezení nebo pozastavení služby připojení k síti Internet, zobrazí se uživateli při každém připojení do této omezené služby systémové upozornění o neuhrazených platbách.

Článek 6.

Práva a povinnosti uživatele

- 6.1.** Uživatel je povinen dodržovat podmínky obsažené ve smlouvě a VOP a platit za poskytované služby řádně a včas sjednanou cenu.
- 6.2.** Je-li s uživatelem, který je spotřebitelem, uzavřena smlouva distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, má tento právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.
- 6.3.** Uživatel se zavazuje, že žádným způsobem nebude zasahovat do zařízení poskytovatele a stejně tak neumožní, aby třetí osoby zasahovaly do zařízení poskytovatele. Uživatel není oprávněn poskytovatelem zapůjčené zařízení přemístit, pronajmout, zapůjčit ani zcizit třetí osobě. Uživatel je povinen vyvinout veškeré úsilí, aby zabránil zneužití nebo odcizení zapůjčeného vybavení a neumožní ani využití zařízení třetí osobou. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škody způsobené jím nebo třetími osobami neodborným či neoprávněným zásahem do zařízení poskytovatele. Uživatel je povinen vrátit poskytovateli přenechané zařízení v dohodnuté lhůtě.
- 6.4.** Pokud uživatel zjistí neoprávněné působení jiného subjektu v síti poskytovatele, má povinnost toto neprodleně poskytovateli oznámit.
- 6.5.** Uživatel se zavazuje, že nebude užívat informací obsažených v systémech v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy a obchodními zvyklostmi a bude dodržovat ustanovení těchto VOP a uzavřené smlouvy.
- 6.6.** Uživatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele v případě nefunkčnosti zařízení poskytovatele nebo v případě jakýchkoli poruch či závad. Poruchy nebo závady může uživatel ohlásit poskytovateli telefonicky na tel. č. 581 110 212 nebo 776 359 578 vždy v době 8:00 – 17:00 hod. v pracovních dnech. Uživatel může výskyt poruchy nebo závady ohlásit poskytovateli také kdykoli emailem na adresu zenit@lipnet.net nebo formou SMS zprávy na tel. č. 776 359 578. Uživatel je povinen v hlášení o vyskytnuté závadě či poruše uvést údaje o své osobě (jméno, příjmení/obchodní firma, bydliště/sídlo, telefonický kontakt, popř. email), číslo smlouvy, přesný popis závady a čas vzniku závady.
- 6.7.** Uživatel je oprávněn využívat telefonní linku dohledového centra ke zjištění informací o technickém stavu a kvalitě smluvených služeb. Linka je v provozu každý pracovní den od 8:00 do 17:00 hodin na tel. č. 581 110 212 a 776 359 578.
- 6.8.** Uživatel nesmí zneužít poskytované služby ani nesmí jejich zneužití umožnit či usnadnit jiným osobám. Uživatel se zavazuje, že bude využívat poskytované služby jen v rámci zákonů platných v České republice a že je nebude využívat k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádané reklamy a jiných dat. Uživatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené ve smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení poskytovatele – jejich umístění, kapacit apod. Zároveň se uživatel zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace nainstalovaného zařízení.
- 6.9.** Uživatel se zavazuje, že nebude porušovat soukromí ostatních uživatelů, zejména sledovat jejich práci na síti bez jejich svolení, prohlížet, číst, kopírovat či jinak manipulovat se soubory uloženými na cizím disku nebo jiném médiu, nejsou-li výslovně určeny ke sdílení, číst cizí poštu, sledovat práci na internetu, či navádět k této činnosti jiného. Uživatel nesmí měnit síťová nastavení operačního systému počítače bez vědomí správce sítě poskytovatele, jinak je uživatel povinen uhradit náklady vzniklé nedovolenou manipulací.
- 6.10.** Uživatel je povinen chovat se na síti tak, aby zbytečně nezahlovoval provoz sítě a neblokoval kapacitu ostatním uživatelům. Tím se myslí zejména stahování velkých objemů dat (aplikace, hry, MP3, videa a další).

- 6.11. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést práva a povinnosti ze smlouvy na jinou osobu.
- 6.12. Uživatel je povinen neprodleně oznámit poskytovateli jakoukoli změnu údajů uvedených v záhlaví smlouvy. V případě, že uživatel tuto povinnost nesplní, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit.
- 6.13. Uživatel je povinen uvádět pouze pravdivé údaje, v opačném případě odpovídá za škodu, kterou uvedením nepravdivých údajů způsobí.
- 6.14. Uživatel je povinen zajistit součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy, především je povinen umožnit osobě pověřené poskytovatelem přístup do objektu uživatele při instalaci či demontáži zařízení nebo při odstraňování poruchy či jiných závad zařízení.
- 6.15. Uživatel souhlasí se zpracováním poskytnutých dat pro potřeby poskytovatele v souladu s právními předpisy. Souhlas uživatel uděluje podpisem smlouvy.
- 6.16. Uživatel na vlastní náklady zajistí souhlas vlastníků objektů, do kterých má být umístěno zařízení či jiné vybavení poskytovatele, s umístěním a montáží tohoto zařízení či jiného vybavení.
- 6.17. V případě, že uživatel nebude spokojen se službami poskytovanými poskytovatelem, je povinen takovou skutečnost poskytovateli ihned písemně oznámit.

Článek 7.

Práva a povinnosti poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle podmínek sjednaných ve smlouvě a v souladu s VOP, které tvoří nedílnou součást smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky uživatele byly uspokojovány v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě a VOP.
- 7.3. Poskytovatel může odmítnout poskytování služeb, jestliže by jejich rozsah navrhovaný uživatelem mohl ohrozit zajištění smluvního standardu pro ostatní uživatele napojené na síť poskytovatele.
- 7.4. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru způsobenou zaviněním poskytovatele po dobu delší než 6 hodin v jednom kalendářním dni, sníží se paušální cena účtovaná poskytovatelem za tuto poskytovanou službu uživateli o jednu třicetinu. Předpokladem je, že uživatel ohlásí poskytovateli poruchu do 2 hodin poté, co se uživatel o poruše dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl a poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování poruchy. Doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy ji uživatel nahlásil poskytovateli do okamžiku odstranění této poruchy. Požadavek na vrácení části fakturované částky může uživatel uplatnit u poskytovatele nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byl výpadek služby nahlášen. Uživatel nemá právo na náhradu škody či jiné újmy. Za závady technického nebo provozního charakteru, které poskytovatel nezavinil, jeho odpovědnost nevzniká.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné poruchy nejpozději do 3 pracovních dnů od ohlášení poruchy, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (např. období krizových stavů, přerušování dodávky elektrické energie, apod.).
- 7.6. Poskytovatel je povinen poskytovat službu připojení k síti Internet celoročně 24 hodin denně s výjimkou doby nezbytné pro údržbu hardwarových a softwarových prostředků,

prostřednictvím kterých je služba poskytována. Poskytovatel je oprávněn pozastavit či omezit službu připojení k síti Internet, jestliže je jeho možnost poskytovat tuto službu omezena neodvratitelnou událostí – např. v období mimořádné situace (živelná pohroma, zásah blesku, výpadky elektrického proudu, špičky v elektrické síti, apod.). Uživatel nemá v případě pozastavení či omezení služby vůči poskytovateli právo na náhradu škody či jiné újmy.

- 7.7. Poskytovatel je dále oprávněn omezit či pozastavit poskytování služeb v případě závažných technických nebo provozních důvodů, v případě, že k pozastavení či omezení poskytování služby bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí orgánu ČR nebo v případě důvodného podezření, že uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím zařízení uživatele či zařízení přenechanému uživateli poskytovatelem zneužívá nebo zneužívala službu nebo síť nebo tuto užívá způsobem, který může negativně ovlivnit její provoz. Uživatel nemá v případě pozastavení či omezení služby vůči poskytovateli právo na náhradu škody či jiné újmy.
- 7.8. Při realizaci připojení uživatele bezdrátovým spojem v nechráněném bezlicenčním pásmu (především 5,8 GHz) je uživatel srozuměn s možností výskytu rušení třetí osobou užívající toto pásmo. Tato rušení nelze považovat za nefunkčnost zařízení poskytovatele a poskytovatel neodpovídá za omezení uživatele tímto způsobené.
- 7.9. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby či její části, pokud byly způsobeny neodborným nebo neoprávněným zásahem ze strany uživatele nebo jiných osob, a za vznik škod, které byly způsobeny vinou nebo neplněním povinností ze strany uživatele.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních klientů.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám informace o uživateli obsažené ve smlouvě.
- 7.12. Vzhledem k tomu, že síť Internet je decentralizovaná a bez záruk z jiných stran, nezaručuje poskytovatel 100% dosažitelnost informací ze sítě Internet.
- 7.13. Poskytovatel se zavazuje informovat uživatele, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud uživatel neudělí svůj písemný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází tato smlouva na dobu neurčitou.
- 7.14. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli újmu nebo jiné důsledky mající dopad na uživatele a vyplývající z případného snížení funkčnosti zařízení poskytovatele, závady na tomto zařízení a jeho nefunkčnosti. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za případné škody na straně uživatele včetně ušlého zisku, které by vznikly v důsledku okolností dle předcházející věty.
- 7.15. Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu, jestliže mu ve splnění jakékoli jeho smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

Článek 8. Smluvní pokuta

- 8.1. Provede-li uživatel či třetí osoba demontáž zařízení poskytovatele či neodbornou manipulaci s ním v době, kdy uživatel není jeho vlastníkem, zavazuje se uživatel zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč. Poskytovatel má právo na zaplacení smluvní pokuty

i v případě, kdy demontáží či neodbornou manipulací nevznikne na zařízení poskytovatele žádná škoda. Pokud by ovšem škoda vznikla, právo na zaplacení smluvní pokuty se nedotýká práva poskytovatele domáhat se po uživateli náhrady škody.

- 8.2. V případě prodlení uživatele s úhradou ceny služeb po dobu delší 14-ti dnů se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z celkové dlužné částky.
- 8.3. Poskytovatel vystaví fakturu na smluvní pokutu bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o porušení povinnosti uživatele. Poskytovatel vystaví fakturu na smluvní pokutu s 20-ti denní splatností. Faktura bude uživateli zaslána způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

Článek 9. Reklamace

- 9.1. Reklamaci vystaveného vyúčtování je uživatel u poskytovatele oprávněn písemně uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 9.2. Reklamaci poskytnuté služby je uživatel oprávněn písemně uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od poskytnutí služby.
- 9.3. I v případě, že uživatel uplatnil u poskytovatele reklamaci dle odst. 1 nebo 2 tohoto článku, je povinen uhradit poskytovatelem vystavenou fakturu za poskytnuté služby.
- 9.4. Reklamace bude poskytovatelem vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však bude poskytovatel informovat uživatele do 1 měsíce od doručení reklamace.
- 9.5. Pokud uživatel nebude souhlasit s řešením reklamace, je oprávněn bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

Článek 10. Změna VOP

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat VOP a smlouvu zejména z důvodu změny platné legislativy, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zavedení nových služeb, ukončení poskytování stávajících nabízených služeb.
- 10.2. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na svých internetových stránkách a informovat uživatele o uveřejnění informací o změnách smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v následujících oblastech:
 - a) druh poskytovaných služeb, parametry a podmínky poskytování služeb, způsob a rozsah jejich poskytování,
 - b) způsob a podmínky vyúčtování a platby za vyúčtování,
 - c) práva a povinnosti uživatele a poskytovatele,
 - d) rozsah možných jednostranných změn a způsob jejich oznámení uživateli,
 - e) ujednání upravená právními předpisy, soudními rozhodnutími či rozhodnutími správních orgánů,
 - f) cena poskytovaných služeb,

- g) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování a kvality poskytovaných služeb,
- h) odpovědnost za škodu či jinou újmu,
- i) doba trvání smlouvy, způsob jejího ukončení, podmínky a výše úhrad při ukončení smluvního vztahu,
- j) způsob doručování uživateli,
- k) výhrady ve vztahu k právním předpisům,
- l) zpracování údajů.

10.3. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na svých webových stránkách. Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu podle § 63 odst. 5 ZEK.

Článek 11. Zánik závazku

11.1. Závazkový vztah ze smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem zaniká:

- a) písemnou dohodou poskytovatele a uživatele,
- b) uplynutím výpovědní doby,
- c) odstoupením od smlouvy kterékoli ze smluvních stran v případech stanovených zákonem, těmito VOP a smlouvou,
- d) ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny smlouvy v případech stanovených těmito VOP, ukončil-li uživatel smluvní vztah k tomuto datu.

11.2. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

11.3. Pokud bude ukončena smlouva na dobu určitou ze strany uživatele, který je spotřebitel či fyzická podnikající osoba, či ze strany poskytovatele z důvodu na straně uživatele, který je spotřebitel či fyzická podnikající osoba, ať již výpovědí či dohodou smluvních stran a tato smlouva bude ukončena do tří měsíců od jejího uzavření, je uživatel povinen uhradit poskytovateli finanční náhradu ve 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, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

11.4. V případě ukončení smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany uživatele, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele,

bylo-li důvodem ukončení porušení povinností uživatele před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou instalace/aktivace nebo zařízení, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

- 11.5.** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele se považuje zejména jestliže:
- a) uživatel neuhradil faktury vystavené poskytovatelem ve lhůtě splatnosti nejméně za dva měsíce,
 - b) na majetek uživatele byl prohlášen konkurs nebo uživatel vstoupil do likvidace,
 - c) uživatel poruší své povinnosti, v důsledku čehož vznikne poskytovateli škoda.
- 11.6.** Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele se považuje zejména případ, že ze strany poskytovatele nedošlo k dodávce sjednaných služeb po dobu delší 7 dnů. To neplatí, nebyla-li služba uživateli poskytnuta z důvodu poruchy.
- 11.7.** Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně s uvedením důvodu a musí být druhé smluvní straně doručeno.

Článek 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1.** Tyto VOP a smlouva uzavřená s uživatelem se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 12.2.** Uživatel uděluje poskytovateli ve smyslu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, výslovný souhlas se shromažďováním, zpracováním, užíváním a uchováním svých osobních údajů pro účely informačních a účtovacích systémů, pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, a to po dobu trvání smluvního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.
- 12.3.** Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z uzavřené smlouvy, anebo které se dozví v souvislosti s jejím plněním a zavazují se, že tyto informace nesdělí či nepředá třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po zániku závazkového vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem.
- 12.4.** Uživatel i poskytovatel se navzájem bez zbytečného odkladu informují o změnách svých kontaktních údajů (sídlo, zřízení provozovny, telefonní čísla, faxová čísla, e-mail, apod.).
- 12.5.** Smluvní strany se zavazují řešit spory vzniklé v souvislosti s uzavřenou smlouvou smírnou cestou. Nedohodnou-li se však účastníci této smlouvy na řešení předmětného sporu, bude tento předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému správnímu orgánu v případech stanovených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, či příslušnému soudu.
- 12.6.** Tyto VOP nahrazují znění dosavadních VOP.
- 12.7.** VOP tvoří nedílnou součást smlouvy a nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2020