

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky, za nichž provozovatel sítě elektronických komunikací Cznet.cz, Jiří Doležal, se sídlem Praha 8, Na Slovance 1130/6, PSČ 182 00 Praha 8 - Libeň, IČ: 66028990 (dále jen „Poskytovatel“), poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby (dále jen „služby“) Účastníkům a uživatelům pod obchodní značkou „Cznet.cz“. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Účastník** - je fyzická, nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem v jednání o uzavření Smlouvy, nebo s ním již Smlouvu uzavřela.
- 2.2 **Poskytovatel** - je provozovatel sítě elektronických komunikací Cznet.cz, Jiří Doležal, s místem podnikání: Na Slovance 1130/6, PSČ 182 00 Praha 8 - Libeň, IČ: 66028990.
- 2.3 **Objednávka** - je objednávka veřejných služeb elektronických komunikací, kterou vyplní a podepíše Účastník, který má zájem o využívání služeb Poskytovatele.
- 2.4 **Smlouva** - je účastnická Smlouva o poskytování veřejných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Účastníkovi. Smlouvou může být také Specifikace a Rámcová Smlouva.
- 2.5 **Předávací protokol** - je protokol, ve kterém jsou uvedeny přístupové údaje nutné k využívání služeb.
- 2.6 **Specifikace** - je dílčí smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb, které si Účastník objednal. Specifikace je prováděcí Smlouvou o poskytování veřejných služeb elektronických komunikací, která může být součástí Smlouvy.
- 2.7 **Smluvní dokumentace** - je soubor smluvních dokumentů, zejména Smlouva, Specifikace, Objednávka, předávací protokol a další podobné dokumenty, které obsahují specifikaci služby.
- 2.8 **Služba** - je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem. Zejména se jedná o službu poskytování přístupu k síti internet, digitální televize, hlasové volání, služby přenosu dat, apod.
- 2.9 **Začátek poskytování služeb** - je nejpozději do 90 dnů od podpisu Objednávky a doručení Poskytovateli, nebo do 30 dnů od podpisu Smlouvy Účastníkem a doručení Poskytovateli a/nebo podpisem Předávacího protokolu.
- 2.10 **Testovací provoz** - je období provozu služeb, po které Poskytovatel poskytuje Účastníkovi své služby bez jakýchkoliv garancí. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv testovací provoz bez předchozího upozornění přerušit, nebo ukončit.
- 2.11 **Síť** - je veřejná síť elektronických komunikací ve smyslu §2 písm. e) ZoEK, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
- 2.12 **Zákaznické centrum** - je kontaktní místo Poskytovatele dostupné na tel. čísle +420 840 500 600, dále na tel. číslech uvedených na www.cznet.cz, v sekci kontakty, nebo na korespondenční adrese: Cznet s.r.o., Pod Vodárenskou věží 271/2, 182 00 Praha 8 - Libeň.
- 2.13 **Technická podpora** - je kontaktní místo Poskytovatele dostupné přes web formulář na www.cznet.cz, v sekci technická podpora, tel. číslo +420 840 500 600, nebo na dalších tel. číslech uvedených na www.cznet.cz, v sekci kontakty, sloužící zejména k řešení závad, Poruch a dotazů Účastníka.
- 2.14 **Porucha** - je závada na objednaných službách Účastníka, kterému je nedovolují částečně, nebo plně využívat.
- 2.15 **Minimální zaručená úroveň kvality služeb** - je garance poskytovaných služeb Poskytovatele.
- 2.16 **Smluvní podmínky** - tyto VP jsou součástí Smlouvy, tvoří Smluvní podmínky spolu s Ceníky a provozními podmínkami, které obsahují popis každé z poskytovaných Služeb a další práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka pro danou Službu, případně i úpravu odlišnou od těchto VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů, praxe stran.
- 2.17 **Kontaktní osoba** - je osoba určená Účastníkem, která je oprávněna jednat ve věcech smluvních a ve věcech technických, které se týkají objednaných služeb Účastníkem. Kontaktní osoba není oprávněna činit jakýkoliv právní úkon jménem Účastníka bez pověření na základě plné moci.
- 2.18 **Oprávněný zástupce** - je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Objednávku, Smlouvu a/nebo Předávací protokol. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce platnou plnou moc, kterou doloží Poskytovateli.
- 2.19 **Předávací místo** - je fyzické místo, ve kterém Poskytovatel poskytuje a předává Služby Účastníkovi.
- 2.20 **Předávací rozhraní** - je technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele, umístěné v Předávacím místě. Zejména se jedná o část sítě Poskytovatele nejbliže k Účastníkovi směrem od Poskytovatele.
- 2.21 **Koncové zařízení** - je technické zařízení sloužící k poskytování služeb Poskytovatele.



- 2.22 **Vratná záloha** – je vratná kauce na služby ve výši uvedené v Ceníku služeb Poskytovatele, kterou je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi, nebo Uživateli při uzavření Účastnické Smlouvy. Tato kauce je vratná do 90 dnů od ukončení účinnosti Smluvní dokumentace. V případě ukončení účinnosti. Vrácení kauce probíhá bezhotovostně, převodem na bankovní účet Účastníka. Poskytovatel je oprávněn použít celou výši kauce k započtení případných pohledávek, nebo nedoplatek Účastníka po ukončení účinnosti Smluvní dokumentace.
- 2.23 **Zřizovací poplatek** – je jednorázový nevratný poplatek účtovaný při uzavření Účastnické Smlouvy, nebo při instalaci za zřízení služby. Tento poplatek je vždy uvedený v Účastnické Smlouvě, nebo v předávacím protokolu a je k němu vystaven daňový doklad.
- 2.24 **Aktivací poplatek** – je jednorázový nevratný poplatek účtovaný při uzavření Účastnické Smlouvy, nebo při instalaci za aktivaci služby. Tento poplatek je vždy uvedený v Účastnické Smlouvě, nebo v Předávacím protokolu a je k němu vystaven daňový doklad.
- 2.25 **Heslo** – je tajná kombinace čísel a/nebo písmen, přidělené Poskytovatelem, které si může Účastník kdykoliv změnit prostřednictvím Klientské aplikace. Heslo slouží k autorizaci požadavků na změny objednaných služeb, komunikaci s Poskytovatelem a objednavce vybraných služeb. Heslo je uvedeno na Účastnické Smlouvě. Každý kdo použije toto heslo v komunikaci s Poskytovatelem, je pokládán za Účastníka, nebo jeho oprávněného zástupce. Proto je dobré si toto heslo po podpisu Smlouvy změnit v Klientské aplikaci. Na místo použití Hesla je možné provádět výše uvedené úkony osobně, na Zákaznickém centru Poskytovatele, po předložení dokladů totožnosti. Účastník bere na vědomí, že přidělené přístupové údaje, zejména Heslo je povinen chránit proti zneužití a je za ně plně odpovědný.
- 2.26 **Klientská aplikace** – je webový portál určený pro Účastníky služeb Poskytovatele kde najdou informace o vyúčtování, všechny vystavené faktury za objednané služby apod. Přístup do Klientské aplikace je na adrese: <http://zakaznik.cznet.cz/> a dále po vložení zákaznického čísla a hesla. Oba tyto údaje jsou uvedeny na Účastnické Smlouvě.
- 2.27 **Karta Účastníka** – jsou interní uložené informace Poskytovatele, které obsahují zejména fakturační a osobní údaje o Účastníkovi. Některé údaje jako je email, kontaktní telefon, nebo doručovací adresa si může Účastník sám změnit pomocí přístupu do Klientské aplikace. Poskytovatel má za to, že veškeré údaje v Kartě Účastníka jsou pravdivé.
- 2.28 **IPTV** - je služba digitálního převzatého televizního vysílání pod označením IPTV televize, zajišťována prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě ve funkčně propojeném souboru telekomunikačních zařízení k přepravě televizního signálu jako datového toku ve formátu UDP/IP, obsahující zakódované programy TV v podobě MPEG2, MPEG4, SPTS, na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem dle Smlouvy, VP a případně Provozního řádu pro poskytovanou službu. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 2.29 **Souhlas se smluvními dokumenty** - uzavřením Smlouvy vyjadřuje a potvrzuje Účastník svůj souhlas s těmito VP, Informacemi pro Účastníka, Ceníkem, Reklamačním řádem, podmínkami jednotlivých služeb dle nabídky a Podmínkami cenových a marketingových akcí, které jsou předmětem Smlouvy. V případě rozporu mezi VP, Informacemi pro Účastníka, Ceníkem, Reklamačním řádem, podmínkami jakékoli Služby a Podmínkami marketingových akcí platí uvedené pořadí přednosti: 1. Podmínky cenových a marketingových akcí, 2. Podmínky jednotlivých služeb, 3. Ceník, 4. VP a Informace pro Účastníka, 5. Reklamační řád, nebo dle dohody jinak. Objednáním nebo aktivací jednotlivých služeb potvrzuje Účastník svůj souhlas a seznámení se nejen se VP, ale i podmínkami všech objednaných služeb.
- 2.30 **Změny služeb** – je možné provádět písemnou formou s podpisem Účastníka, osobně s ověřením dokladu totožnosti, telefonicky po ověření Heslem, nebo elektronicky přes Klientskou aplikaci s autorizací Hesla.
- 2.31 **Vyšší moc** - se rozumí nepředvídatelné a neodvratitelné okolnosti a události bránící dočasně nebo trvale splnění povinností stanovených Účastnickou Smlouvou, Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli smluvní strany postižené Vyšší mocí a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo její následky danou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany.
- 2.32 **Zákon o elektronických komunikacích** – je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, kterým se řídí poskytování služeb elektronických komunikací a smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

(i) Poskytovatel je oprávněn a povinen

- 3.1 Uvést do Účastnické Smlouvy, nebo předávacího protokolu veškeré informace, které jsou nutné k provozu objednaných služeb.
- 3.2 Zřídit a poskytovat Účastníkovi objednané služby v souladu s Účastnickou Smlouvou, VP a parametry služeb.
- 3.3 Bez zbytečného odkladu odstraňovat případné Poruchy na své síti a udržovat svoji Síť v provozním a technickém stavu tak, aby byly veškeré Účastníkem objednané služby v souladu s parametry uvedenými ve VP, Ceníku a ZoEK.
- 3.4 Informovat Účastníka o změně Smlouvy, smluvních podmínek služeb a VP nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn.
- 3.5 Informovat Účastníka o jeho právu vypovědět Smlouvu ke dni vstoupení v platnost změn dle bodu 3.4, tohoto článku, pokud by tyto změny vedly ke zhoršení postavení Účastníka a nebyli Účastníkem akceptovány. Toto se nevztahuje na změny vyvolané změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu.
- 3.6 Vystavovat vyúčtování cen za objednané služby Účastníka v daném období a toto vyúčtování umístit do Klientské aplikace, odkud si jej může Účastník stáhnout, nebo jej zaslat elektronicky na emailovou adresu uvedenou v kartě Účastníka. Na vyúčtování uvádět veškeré náležitosti dle § 28 Zákona o dani z přidané hodnoty.
- 3.7 Měnit parametry své sítě za účelem řádného poskytování svých služeb, včetně změn přístupových údajů TCP/IP Účastníka a koncového zařízení.
- 3.8 Přerušit, nebo omezit poskytování služeb Účastníkovi, jestliže vlivem jeho jednání by mohlo dojít k poškození sítě Poskytovatele, ohrožení bezpečnosti provozu služeb Poskytovatele, nebo by bylo v rozporu se Smluvními dokumenty, nebo jinými právními předpisy.

Stránka 2 z 7



- 3.9 Omezit, nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co byl Poskytovatelem vyzván k náhradnímu termínu zaplacení. Účastník je povinen hradit za veškeré náklady Poskytovatele spojené se zasláním upozornění na zaplacení v prodlení dle Ceníku.
- 3.10 V případě opakovaného prodlení se Úhradou vyúčtování ceny, je Poskytovatel oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.
- 3.11 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit Účastníkovi přístup k objednaným službám, dozví-li se, že Účastník objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a Účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.
- 3.12 Poskytovatel poskytování služby na žádost Účastníka služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podmíněno zaplacením manipulačního poplatku, nebo nákladů Poskytovatele s dohledáním Závady, kterou Účastník způsobí svým jednáním. Jeho výši stanoví Ceník.
- 3.13 Odmítnout uzavření Smluvních dokumentů s Účastníkem, nebo zájemcem o služby, pokud je v prodlení s úhradou vyúčtování za objednané služby, má u Poskytovatele jakoukoliv pohledávku, je veden v databázi neplatičů, vstoupil do likvidace, nebo probíhá proti němu insolvenční řízení.
- 3.14 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo jiné ztráty Účastníka.
- 3.15 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat Účastníka.
- 3.16 Poskytovatel je oprávněn upravit, nebo změnit programovou skladbu služeb převzatého televizního vysílání, zejména u služby IPTV a HD kabelová televize z důvodů změn u dodavatelů těchto služeb, zejména vlastníků autorských práv.
- 3.17 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch a závad, pokud k těmto stavům došlo následkem neoprávněného, nebo neodborného zacházení Účastníka. Za Poruchu se považuje stav, který způsobí omezení, nebo nefunkčnost poskytovaných služeb.
- 3.18 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zájemci o služby marný výjezd technického pracovníka dle Ceníku, pokud si zájemce objedná návštěvu technického pracovníka Poskytovatele za účelem technického průzkumu a tuto návštěvu u Poskytovatele zruší v době kratší než 24 hodin před dohodnutým termínem, nebo nebude v dohodnutém čase přítomen.
- 3.19 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi marný výjezd technického pracovníka dle Ceníku, pokud si Účastník objedná návštěvu technického pracovníka Poskytovatele za účelem odstranění Poruchy, servisu apod. a tuto návštěvu zruší v době kratší než 24 hodin před dohodnutým termínem, nebo nebude přítomen, nebo Porucha nebude na straně Poskytovatele.

(ii) Účastník je oprávněn a povinen

- 3.20 Účastník se zavazuje užívat službu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005Sb., o elektronických komunikacích.
- 3.21 Účastník je povinen přijmout taková opatření, která povedou k ochraně jeho přenášených dat a to např. kódováním, nebo šifrováním, způsobem zachování kompatibility se Sítí Poskytovatele.
- 3.22 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat cenu dle Smlouvy a platného Ceníku.
- 3.23 Účastník je povinen si před uzavřením Smlouvy zajistit souhlas vlastníka (správce) nemovitosti oprávněného k vydávání stanoviska k provedení nezbytných úprav za účelem zřízení služby pro Účastníka v souladu s příslušnými ustanoveními § 104 zák. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zajištění nerušených provozních podmínek jako je napájení zařízení zdrojem elektrické energie, ochrana proti vnějším vlivům, ochrana proti odcizení.
- 3.24 Účastník není oprávněn zasahovat do zapojení a konfigurace Koncového zařízení, nebo jiné zapůjčené technologie Poskytovatele.
- 3.25 Připojení k síti Poskytovatele pomocí jiných zařízení než zařízení schválených a otestovaných Poskytovatelem je výhradně na vlastní zodpovědnost Účastníka. Seznam zařízení je uveden na www.cznet.cz, v sekci technická podpora, pod označením „podporovaná zařízení“.
- 3.26 Účastník je povinen zajistit Poskytovateli, nebo jeho pověřeným osobám, přístup do míst, v němž se nachází instalované telekomunikační, nebo koncové zařízení Poskytovatele a to kdykoliv a bez omezení, za účelem kontroly stavu, oprav, údržby, nebo modernizace a to ať již má sám k danému místu vlastnické, či jiné právo. Účastník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s případným přiměřeným překonání překážek nutných k přístupu k jeho zařízení a prohlašuje, že případné následky tohoto postupu nejsou škodou.
- 3.27 Účastník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná zařízení či vedení.
- 3.28 Účastník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli, na uvedených kontaktech Poskytovatele, veškeré závady vzniklé na zařízeních veřejné komunikační sítě Poskytovatele, včetně Koncového zařízení, nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- 3.29 Účastník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 3.30 Přerušování poskytování služeb z důvodů na straně Účastníka, nezavazuje Účastníka povinnosti platit poskytovateli úhradu za služby dle Smlouvy v plné výši.
- 3.31 Účastník se zavazuje si na své náklady zajistit, nebo bezplatně Poskytovateli zajišťovat elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz telekomunikačního, nebo koncového zařízení Poskytovatele.
- 3.32 Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách svých identifikačních údajů, kontaktních údajů anebo doručovací adresy.
- 3.33 Účastník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele ve prospěch třetích osob.



- 3.34 Účastník se zavazuje užívat poskytované služby výlučně pro své osobní potřeby. Účastník není oprávněn umožnit využívání poskytovaných služeb třetím osobám, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost. Nedodržení tohoto závazku má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou. Účastník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost. V takovémto případě je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,-Kč za každý jednotlivý případ a Poskyvatel je oprávněn od Účastnické Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Účastník nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami a tyto škody nejsou kryty nárokem na smluvní pokutu.
- 3.35 V případě vady na dodávané službě (Porucha, přerušení provozu, snížená kvalita apod.) je Účastník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou, VP, nebo provozním řádem pro poskytovanou službu.
- 3.36 Účastník není oprávněn přetěžovat, nebo narušovat integritu Sítě Poskytovatele např. tím, že bude distribuovat do Sítě Poskytovatele multicast provoz, viry, skenovat porty, ohrožovat bezpečnost a integritu třetích osob, užívá služby v rozporu s dobrými mravy, přetěžuje Síť více jak 200 spojeními současně apod. V takovém případě je Poskyvatel oprávněn přijmout opatření, včetně omezení, nebo odpojení Účastníka.

4. Platební podmínky, vyúčtování a ceny za služby

- 4.1 Účastník je povinen platit za poskytnuté služby, jejichž výše je uvedena ve Smlouvě. Poskyvatel je oprávněn změnit ceny služeb v případě změn právních předpisů, nebo zákonů.
- 4.2 Ceny za služby jsou účtovány od 1. dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém byla podepsána Smlouva, nebo předávací protokol. Začátek účtování služeb může být i od jiného termínu, pokud je toto uvedeno ve Smlouvě.
- 4.3 Vyúčtování služeb Poskyvatel provádí k 1. kalendářnímu dni v měsíci, pokud nebyl ve Smlouvě dohodnut jiný termín. Vyúčtování obsahuje ceny za všechny služby, případně za objednané zboží a služby třetích stran. Poskyvatel je oprávněn v aktuálním vyúčtování vyúčtovat i ceny za objednané, nebo poskytnuté služby, které nebyly zahrnuty v předchozích vyúčtování. Vyúčtování je poskytováno v elektronické podobě a je umístěno v Klientské aplikaci. Poskyvatel je taktéž oprávněn zasílat vyúčtování emailem na emailovou adresu Účastníka, která je uvedena v Kartě Účastníka, nebo která je uvedena ve Smlouvě. Na žádost Účastníka může být vyúčtování zasláno také v papírové podobě za cenu dle Ceníku.
- 4.4 Pokud není ve Smlouvě, nebo v těchto VP uvedeno jinak, je veškeré vyúčtování splatné 15. den v daném kalendářním měsíci, nebo 14 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za doručené vyúčtování se má jeho vystavení Poskyvatелеm a umístění do Klientské aplikace, nebo zaslání na email Účastníka uvedený na Smlouvě. Poskyvatel není povinen o tomto zasílat upozornění.
- 4.5 Uhrazením vyúčtování za objednané služby se rozumí připsání celkové výše ceny za služby na bankovní účet Poskytovatele, včetně uvedení správného variabilního symbolu platby. V případě uvedení nesprávného variabilního symbolu platby se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s dohledáním platby dle Ceníku. V případě částečné úhrady za vyúčtování bude tato částka použita přednostně k započtení nákladů Poskytovatele na dohledání platby, nebo na pohledávky vůči Účastníkovi s čímž Účastník výslovně souhlasí.
- 4.6 V případě jakéhokoliv nedoplatku, nebo částečné úhrady za služby, je Poskyvatel oprávněn Účastníkovi omezit, nebo přerušit veškeré služby a požadovat po něm smluvní pokutu dle Ceníku.
- 4.7 V případě prodlení Účastníka s uhrazením Vyúčtování o více jak 1 den, je Poskyvatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 150 Kč a úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do úplného zaplacení. V případě prodlení s uhrazením vyúčtování o více jak 30 dnů, je Poskyvatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč. Dojde-li v případě Smlouvy na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou s dohodnutou dobou jejího trvání k prodlení s uhrazením vyúčtování o více jak 60 dnů, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20% z celkové ceny součtu měsíčních paušálů, od doby omezení služeb až do konce sjednané doby Smlouvy.
- 4.8 Zaslání upomínky v případě prodlení s úhradou vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku. V případě prodlení delším jak 14 dnů po splatnosti vyúčtování je Poskyvatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu vzniklých nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které se Účastník zavazuje uhradit.
- 4.9 Poskyvatel je oprávněn použít na pokrytí pohledávek a nedoplatek Účastníka Vratnou zálohu. V případě, že dojde k poklesu výše Vratné zálohy, je Účastník povinen na výzvu Poskytovatele doplatit rozdíl původní výše a aktuální výše Vratné zálohy. V případě, že nedojde ze strany Účastníka k doplacení Vratné zálohy, je Poskyvatel oprávněn omezit Účastníkovi jeho služby.
- 4.10 Účastník není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele započíst proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny služeb, její část či zálohy na ní, žádnou pohledávku či její část za Poskyvatелеm, již je věřitelem.
- 4.11 Přesáhne-li doba prodlení Účastníka se zaplacením Vyúčtování 90 dnů, je Poskyvatel oprávněn požadovat vedle smluvních pokut uvedených v těchto VP též smluvní pokutu za hrubé porušení Smlouvy ve výši 6.000 Kč.
- 4.12 V případě, že je v prodlení s úhradou ceny za vyúčtování o více jak 30 dnů, je Poskyvatel oprávněn tuto informaci poskytnout příslušnému registru dlužníků. Účastník s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.

5. Reklamac

- 5.1 Účastník je oprávněn uplatnit Reklamací na objednané služby, nebo na vyúčtování ceny. Reklamac probíhají dle těchto VP a jsou podávány písemně, na adrese Zákaznického centra. Účastník může použít formulář pro Reklamac, který je k dispozici na www.cznet.cz, v sekci dokumenty.
- 5.2 Reklamac musí obsahovat zejména: identifikační údaje Účastníka, číslo Smluvní dokumentace, popis Reklamované služby, nebo důvody Reklamace vyúčtování s uvedením čísla vyúčtování (faktury).



- 5.3 Účastník je povinen uplatnit Reklamaci bez odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, nebo Poruchy, jinak nárok na Reklamaci zaniká.
- 5.4 Za začátek Poruchy se má prokazatelné nahlášení na Technickou podporu Poskytovatele při jejím trvání a to v době Po-Ne, 7-23 hod. Do doby trvání Poruchy se započítává jen doba, po kterou je k dispozici Technická podpora Poskytovatele Po-Ne, 7-23 hod. Porucha je ukončena oznámením Poskytovatele, nebo Účastníka, že Porucha již nepřetrvává, nebo taktéž podepsáním servisního listu při osobní návštěvě technického pracovníka Poskytovatele, kde je tento stav uvedený. Do doby Poruchy se nezapočítává doba do 60min., vzniklá čekáním na prověření funkčnosti služeb. Do doby Poruchy se taktéž nezapočítává prodleva v komunikaci způsobená Účastníkem, Porucha na straně Účastníka, doba, po kterou není technickým pracovníkům Poskytovatele umožněn přístup k instalované technologii Poskytovatele (zejména do objektu Uživatelé, nebo třetích stran, kde je instalovaná technologie Poskytovatele určená pro provoz služeb Účastníka), přerušení dodávky služeb z důvodu plánované údržby Sítě Poskytovatele, které je uvedeno na www.cznet.cz, v sekci technická podpora, nebo každé pondělí mezi 1:00 – 5:00 hod., vyšší mocí, výpadkem elektrické energie napájecího zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka, nebo v objektu třetích stran, kde bylo instalováno zařízení Poskytovatele sloužícího pro Účastníka.
- 5.5 Reklamaci vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu a bude informovat Účastníka nejpozději do 1 měsíce od jejího podání. V případě, že vyřízení Reklamace podléhá projednání se zahraničním dodavatelem, nebo provozovatelem, je Reklamace vyřizována do 2 měsíců od jejího podání. Reklamace se vyřizuje písemně.
- 5.6 Podání Reklamace nemá odkladný účinek a Účastníka nezbavuje povinnosti uhradit Reklamovanou cenu a vyúčtování za objednané služby v plné výši.
- 5.7 Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat veškeré marné náklady spojené s vyřizováním neoprávněné Reklamace, pokud se prokáže, že k vadnému plnění došlo v důsledku porušení Smluvní dokumentace, VP, ZoEK, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smluvní dokumentace ze strany Účastníka.

6. Technická podpora a provoz služeb

- 6.1 V případě technických dotazů nebo problémů s provozem služeb nabízí Poskytovatel bezplatnou technickou podporu, která je dostupná přes web formulář na www.cznet.cz, v sekci technická podpora, nebo tel. číslo +420 840 500 600 (Po-Pá, 8-17 hod., mimo tuto dobu je možnost nahlášení závady, nebo si poslechnout závady v síti a to non-stop, případně na dalších tel. číslech uvedených na www.cznet.cz, v sekci kontakty, pro případ dotazů mimo běžnou pracovní dobu Po-Pá, 17-23 hod., So-Ne, svátky, 7-23 hod.).
- 6.2 Reakční doba technické podpory je obvykle do 60 min. ve výše uvedené době.
- 6.3 Informace pro nastavení koncových zařízení podporovaných Poskytovatelem nebo další návody lze nalézt na www.cznet.cz, v sekci technická podpora.

7. Kvalita služeb

- 7.1 Poskytovatel poskytuje každému Účastníkovi Minimální zaručenou úroveň služeb. Standardní minimální zaručená úroveň kvality služeb je 94% za měsíc pro všechny poskytované služby, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem dohodnuto jinak.
- 7.2 Úroveň kvality služeb se vypočítává poměrem doby, mezi kterým je služba Uživateli bez Poruch dostupná a délky jednoho kalendářního měsíce vyjádřená v procentech (celkový počet hodin v kalendářním měsíci – počet hodin v měsíci, po které trvala Porucha x 100 : počet hodin v kalendářním měsíci).
- 7.3 Účastník bere na vědomí, že současné využívání IPTV televize a dalších služeb, které jsou společně distribuovány po síti Poskytovatele, mohou mít vliv na výslednou rychlost připojení v Předávacím místě. Stejně tak vytižením některých jiných služeb Účastníkem může být ovlivněna kvalita IPTV televize, nebo dalších služeb, které jsou současně distribuovány po síti Poskytovatele. Za takovéto případné snížení kvality je vždy odpovědný Účastník.
- 7.4 Poskytovatel neručí za kvalitu služeb dodávaných třetí stranou. Zejména se jedná o dodavatele převzatého televizního vysílání. Poskytovatel taktéž neručí za kvalitu jakýchkoliv služeb poskytovaných třetí stranou pomocí sítě Poskytovatele.

8. Smlouva, ukončení, odstoupení

- 8.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není Smlouvou dohodnuto jinak.
- 8.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dohodnutou dobou minimálního trvání smluvního vztahu uvedeného ve Smlouvě, nebo na dobu určitou a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu je specifikována ve Smlouvě.
- 8.3 V průběhu smluvního vztahu je možné rozsah objednaných služeb rozšířit dohodou smluvních stran. Není-li oběma stranami sjednáno jinak, nabude taková změna účinnosti k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých služeb a kombinací služeb může být požadováno uzavření nové nebo další Smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo návrhu na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných služeb, pokud je Účastník v prodlení se splněním některého ze svých závazků vůči Poskytovateli, a to i tehdy, nejedná-li se o závazek z téže Smlouvy, nebo je Účastník vedený jako dlužník v některé z databází dlužníků třetích stran. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy nebo odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných služeb též z technických nebo provozních důvodů.
- 8.5 Při ukončení Smlouvy podle bodu 8.3 v případě, že je místo původní Smlouvy uzavřena nová Smlouva se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Účastník za původní Smlouvu žádné poplatky.



- 8.6 Smluvní strany se výslovně dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání Smlouvy nejpozději 2 měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy, platí, že se Smlouva mění na Smlouvu na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen parametrům a cenám služeb sjednaných ve Smlouvě, pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 8.7 Smlouvu je možné kdykoliv ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou, těmito VP, nebo obecně závaznými právními předpisy.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu §122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění. Dále je možné od Smlouvy odstoupit z důvodů porušování povinností Účastníka. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně dvou nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď Poskytovatele platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno. Taktéž je možné odstoupit od Smlouvy z důvodů překážky plnění, kdy další poskytování Služeb nelze od Poskytovatele z technických, provozních, nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.
- 8.10 Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.
- 8.11 Smluvní strany si sjednávají, že výpovědní doba Smlouvy je 2 měsíce a běží od posledního dne v měsíci, v němž byla výpověď doručena.
- 8.12 Pokud Účastník uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na dobu určitou a dojde-li z důvodů na straně Účastníka k jejímu ukončení před uplynutím období, na které byla sjednána, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1/5 celkového součtu plateb, které zbývají od konce účinnosti Smlouvy do doby konce trvání sjednané Smlouvy, nebo závazku. Pokud Účastník obdrží od Poskytovatele slevu na koncové zařízení, zřízení služby, nebo jinou výhodu, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu ceny zařízení, poměrné slevy, nebo nákladů na dotované zřízení služby.
- 8.13 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl.
- 8.14 Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel není povinen návrh Účastníka přijmout nebo může odmítnout přijetí návrhu zaplacením odpovídajícího. Poskytovatel není povinen návrh Účastníka přijmout nebo může odmítnout přijetí návrhu zaplacením odpovídajícího.
- 8.15 Při uzavření, nebo změně Účastnické Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodů do 14 dnů, ode dne kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech Smlouvy a to způsobem uvedení v Účastnické Smlouvě, nebo způsobem, který si Účastník zvolil pro zesílení vyúčtování. Toto neplatí v případě, kdy si Účastník výslovně objednal zástupce Poskytovatele za účelem instalace služby a uzavření Účastnické Smlouvy. Odstoupí-li Účastník v době, kdy již Poskytovatel začal Účastníkovi poskytovat na jeho žádost své služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli cenu, nebo její část za poskytnuté plnění. Za žádost Účastníka se má převzetí služby podepsáním Předávacího protokolu služby.
- 8.16 Po ukončení smluvního vztahu je Účastník povinen vrátit Poskytovateli na své náklady a nejpozději do 14 dnů veškeré zapůjčené zařízení a to na adresu Zákaznického centra Poskytovatele uvedeného na www.cznet.cz, v sekci kontakty. V případě vrácení poškozeného, nekompletního, nebo opotřebovaného zařízení nad míru jeho běžného opotřebení, nebo v případě nevrácení zapůjčeného zařízení ani po marné výzvě k jeho vrácení, je po uplynutí 30 dnů od konce účinnosti Účastnické Smlouvy Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu do výše ceny zapůjčeného zařízení, která je uvedena na Smluvních dokumentech a případně dále účtovat úrok z prodlení úhrady smluvní pokuty ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.
- 8.17 V případě úmrtí Účastníka zaniká smluvní vztah dnem smrti Účastníka.

9. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů

- 9.1 Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Účastníka v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací soukromých, fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
- 9.2 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely smluvního vztahu, tedy pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby apod.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje Účastníků v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, za účelem řádného plnění povinností plynoucích ze Smluvních dokumentů, a to po dobu nezbytně nutnou i po ukončení platnosti Smluvní dokumentace. S Osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby na základě zákona nebo Smlouvy s Poskytovatelem, a to zejména pokud provozovatelé veřejných komunikačních sítí a Poskyvatelé veřejných komunikačních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování, popřípadě identifikaci zneužívání Sítě, pokud provozovatelé veřejně dostupné informační služby nebo Poskyvatelé seznamů Účastníků; pokud třetí subjekty za účelem vymáhání pohledávek Poskytovatele za Účastníkem; pokud jiné subjekty v případě, kdy povinnost zpřístupnit Osobní údaje vyplývá z platných právních předpisů.



- 9.4 Účastník dále Poskytovateli uděluje souhlas se zpracováním Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů v rozsahu, ve kterém byly poskytnuty, po dobu trvání Smlouvy k následujícím účelům: vydání seznamu Účastníků, veškeré marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení, telemarketingu a průzkumů trhu.
- 9.5 Účastník je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle tohoto článku VP a to v příslušné Smlouvě.
- 9.6 Účastník má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v příslušných ustanoveních Zákona o ochraně osobních údajů.
- 9.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
- 9.8 Účastník bere na vědomí, že provozovatelé sítě a Poskyvatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o Účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací.
- 9.9 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel výhradně v rámci zajištění důkazů o uskutečnění transakcí, zajištění práv Poskytovatele, tréninku zaměstnanců, nebo ostatních spolupracovníků Poskytovatele, monitorování vnitřní kvality služeb, monitoruje hlasovou a elektronickou komunikaci s Účastníkem. Monitorováním se rozumí nahrávání hovorů, uchovávání datové korespondence a datového provozu.

10. Řešení sporů

- 10.1 Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy řeší, v rozsahu své zákonem vymezené působnosti, Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran a to i v případě řešení sporu se zahraniční osobou.
- 10.2 Smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, jejichž řešení zákon nesvěřuje Českému telekomunikačnímu úřadu, bude řešit obecně příslušný soud podle místa podnikání Poskytovatele a to i v případě řešení sporu se zahraniční osobou.

11. Závěrečná a přechodná ustanovení

- 11.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právními předpisy České republiky.
- 11.2 Veškeré písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi zasílány prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na aktuální adresu uvedenou v Klientské aplikaci, nebo ve Smlouvě. Pokud se písemnost nepodaří Účastníkovi na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenu odmítnutím převzetí zásilky Účastníkem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí Poskytovatelem poštovních nebo kurýrních služeb, i když se o ní Účastník nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli. Doručování písemností může být prováděno i elektronicky, na emailovou adresu, kterou Účastník uvede do Smlouvy pro tento účel a jestliže o tento způsob komunikace výslovně požádá. Za okamžik doručení emailu se považuje jeho přijetí serverem příjemce.
- 11.3 Účastník si tyto VP důkladně přečetl a výslovně je ve smyslu §1753 Občanského zákoníku přijímá. Na důkaz toho k nim připojuje svůj podpis ve Smlouvě.
- 11.4 Tyto VP jsou účinné od 8. 2. 2014

V Praze dne 30. 12. 2013

Provozovatel sítě Cznet.cz,

Jiří Doležal



Místo, Dne: Účastník, nebo jeho oprávněný zástupce

.....

