

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SPOLEČNOSTI MATRIGO, s.r.o.

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

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Co obsahují:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky („ČR“) a s nimi souvisejících služeb, včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služba“ nebo „Služby“) společností Matrigo, s.r.o., se sídlem Třebíčská 774, Velké Meziříčí, PSČ 594 01, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Brně, oddíl C, vložka 52732, IČ 27697649, DIČ CZ27697649 (dále jen „Poskytovatel“) na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).
- 1.2. Sítě:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací Poskytovatele, případně smluvního operátora (dále jen „Sítě“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit.
- 1.3. Účastník a uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu Poskytovatele využívá (dále jen „Uživatel“). Zájemcem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy (dále jen „Zájemce“).
- 1.4. Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu s Ceníky a případnými dalšími podmínkami pro danou Službu, případně i úpravu odlišnou od těchto VP.
- 1.5. Ceny:** Ceníky Poskytovatele (dále jen „Ceníky“) upravují zejména ceny za jednotlivé Služby, ceny za prodej / nájem koncových zařízení apod. V Cenících může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb.

### 2. Uzavírání účastnické smlouvy

- 2.1. Jak uzavřít smlouvu:** Uzavření Smlouvy (dále jen „Smlouva“) uplatňuje Zájemce na tomu určeném formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem, který je k dispozici na určených místech Poskytovatele pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“) a na internetových stránkách Poskytovatele [www.matrigo.cz](http://www.matrigo.cz) (dále jen „Internetové stránky“), nebo může být Zájemci zaslán na vyžádání poštou nebo emailem.
- 2.2. Co je třeba uvést a doložit:** Zájemce sdělí následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
  - 2.2.1. Právnická osoba** uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
  - 2.2.2. Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
  - 2.2.3. Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.

Pokud je Zájemce plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Zájemce předkládá dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz; jeho číslo Zájemce uvede ve Smlouvě. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. Poskytovatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených ve Smlouvě, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v čl. 6. Poskytovatel může Účastníka vyzvat, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb osobně dostavil na Kontaktní místo, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět.
- 2.3. Primárně písemně:** Smlouvu uplatňuje Zájemce písemnou formou. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami, nebo jejím ukončením se Zájemce může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis Zájemce musí být úředně ověřen.
- 2.4. Kdy smlouvu neuzavřeme nebo službu nezřídíme:** Pokud Zájemce nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Zájemce:
  - a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - c) neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky

nebude plnit,

d) 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 jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu ust. § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,

e) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem,

f) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují Smluvním podmínkám, nebo

g) Smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

**2.5. Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení druhé smluvní straně.

**2.6. Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy:** Pokud je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, nebo uskutečnění datového spojení.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

**3.1.** Poskytovatel se zavazuje zejména:

a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami příslušné služby,

b) **(údržba Sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,

c) **(odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Poskytovatele co nejdříve. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,

d) **(lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu bez zbytečných odkladů, nejdéle však do 14 dnů od objednání, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta.

**3.2.** Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:

a) **(stanovení limitů)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),

b) **(nutnost identifikace)** požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka,

c) **(ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závjemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí,

d) **(změna čísla a kódů)** změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením.

e) **(ochrana Sítě a Služeb)** zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

### 4. Práva a povinnosti Účastníka

**4.1.** Účastník je oprávněn zejména:

a) **(užívání Služeb)** řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,

b) **(ohlašování poruch)** bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště Poskytovatele uvedené ve specifikaci Služeb a na internetu.

c) **(užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Bude-li Účastník vyžadovat od Uživatele za užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele, k jehož udělení jsou oprávnění výhradně jednatelé. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti získat souhlas Poskytovatele je Účastník povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které porušením uvedené povinnosti vznikly včetně smluvní pokuty 5.000 Kč;

d) **(právo na informace)** požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní

podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.

**4.2.** Účastník se zavazuje zejména:

- a) (oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskyvatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b)** neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,
- c) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody, pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d) (užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v České republice;
- e) (ochrana Sítě a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- f) (placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s jejich čl. 5, a to včetně cen za užití sítě smluvních operátorů a za Platební transakce,
- g) (ochrana údajů)** chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl

## 5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

- 5.1. Cený jsou upraveny v Cenících:** Ceníky Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb.
- 5.2. Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.
- 5.3. Platební podmínky:**
  - 5.3.1. Vyúčtování:** Poskyvatel poskytuje vyúčtování ceny za Službu v elektronické podobě. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba. Vyúčtování v elektronické podobě je daňovým dokladem.
  - 5.3.2. Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:** Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany Poskytovatele odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období;
  - 5.3.3. Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
  - 5.3.4. Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 30 kalendářních dnů ode dne vystavení vyúčtování. Platbu je možno provést za podmínek stanovených Poskytovatelem některým ze způsobů:
    - a)** příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele,
    - b)** platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A
  - 5.3.5. Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet Poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou částku včetně DPH.
- 5.4. Započtení účastníkem:** Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.5. Úhrada při obnově Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskyvatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

- 5.6. Postup Poskytovatele při nehrazení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.7. Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.8. Upomínky:** Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.9. Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí Poskytovateli poruchu, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.10. Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.11. Inkasní agentury:** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
- 5.12. Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k její dodatečné identifikaci, nebo k jejímu vrácení.
- 5.13. Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

## 6. Ochrana osobních údajů

- 6.1. Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** Poskytovatel vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní, identifikační údaje, provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb (dále jen „Údaje“). Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů v **databázi Účastníků** se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo/identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce, bankovním spojení, atd. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany Poskytovatele), zejména volající číslo (A- číslo), volané číslo (B-číslo), adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a typovém chování Účastníka (např. sledovaném TV programu či filmu objednaném z videotéky) atd. **Lokalizačními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Subjektu údajů, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
- 6.2. Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb:** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat a užívat Údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany Sítě, poskytování Služeb a Platebních transakcí, vyúčtování Služeb a Služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto VP jinak. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZoEK Poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 6.3. Sdílení údajů s dalšími subjekty:** Poskytovatel je oprávněn předávat Údaje související s poskytováním Služby ostatním provozovatelům sítě a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Poskytovatel je dále oprávněn předávat Údaje osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb a Platebních transakcí či na provozování a údržbě Sítě a systémů pro poskytování Služeb.
- 6.4. Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn sam nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo produktů a služeb jiných subjektů a pro marketingové a obchodní účely Poskytovatele a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb. Poskytovatel je oprávněn



zpracovávat lokalizační údaje pro výše uvedené účely po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje s výjimkou lokalizačních údajů pro výše uvedené účely po celou dobu platnosti Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi, nebo po dobu stanovenou těmito VP. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn pro účely uvedené v odst. 6.4 a 6.5 nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy pro účely nabízení obchodu a služeb.

- 6.5. Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení či jiným obdobným způsobem, včetně telemarketingu.
- 6.6. Monitorování komunikace s Poskytovatelem:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem Poskytovatele (v její provozovně nebo prostřednictvím zákaznické linky), může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 6.7. Odvolání a obnovení udělených souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5 a 6.6, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit Poskytovatel a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.8. Právo na informace:** Subjekt údajů má právo na informace o Údajích, které Poskytovatel sam nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 a 6.4 zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo. Další práva Subjektu údajů a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZoEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava podle odst. 6.7 a 6.8 budou provedena v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem Poskytovatele.

## 7. Reklamacce

- 7.1. Lhůta pro podání reklamace:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinný vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
- 7.2. Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníkem. Přepatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinný vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele.
- 7.3. Informace o rychlostech a právech na uplatnění reklamace:**
- **Maximální rychlost:** jedná se o námi inzerovanou rychlost připojení uvedenou ve smlouvě
  - **Inzerovaná rychlost:** jedná se o námi inzerovanou rychlost připojení uvedenou ve smlouvě
  - **Běžně dostupná rychlost:** rychlost dostupná v 95% času a výši alespoň 60% inzerované rychlosti
  - **Minimální rychlost:** minimální garantovaná rychlost ve výši alespoň 30% inzerované rychlosti.
- Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 min.
- Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 min.
- V případě, že nastane situace trvající nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VP poskytovatele.

## 8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

8.1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- a) (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- c) (**legislativní předpisy**) v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinný podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- d) (**zneužívání Služeb**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb či sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
- e) (**překročení limitu**) Účastník překročil stanovený finanční limit.

8.2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

- a) (**porušování povinností**) porušuje Smluvní podmínky,
- b) (**neschválené Služby**) užívá Sít' a Služby pro jiné služby než jsou definované v čl. 1,
- c) (**neuhrazení ceny ani po upozornění**) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty,
- d) (**neschválené zařízení**) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
- e) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst. 9.10.2,
- f) (**nemožnost komunikace s Účastníkem**) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

8.3. **Úmrtí účastníka:** Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.

## 9. Zřízení, změna a zrušení Služby

9.1. **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany Poskytovatele, zpravidla na určeném formuláři Poskytovatele.

9.2. **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil Poskytovateli (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečností, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.13).

9.3. **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má Poskytovatel právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

9.4. **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.

9.5. **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného účtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.

9.6. **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně písemně zaslánou na adresu sídla Poskytovatele uvedenou v odst. 1.1. Účastník může podat žádost o zrušení Služby, a to v některém z následujících případů:

9.6.1. (**podstatná změna podmínek**) pokud Poskytovatel jednostranně změnil Smluvní podmínky podle odst. 19.6 kromě případů, kdy ke změně došlo na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ podle § 63 odst. 5 ZoEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby bez sankce a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti Poskytovateli, nebo

9.6.2. (**opatření k ochraně Sítě**) pokud Poskytovatel zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. e) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného účtovacího období, v němž byla žádost doručena Poskytovateli, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné

ochrany Sítě, nebo

- 9.6.3.** (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá Poskytovateli žádost o zřízení totožné Služby. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude schválena žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí Poskyvatel obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- 9.6.4.** i **bez uvedení důvodu**; v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **30 dní** po podání žádosti o zrušení Služby Poskytovatele
- 9.7.** **Schválení žádosti o změnu:** Není-li u konkrétní Služby stanoveno jinak, Poskyvatel schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že Poskyvatel do 20 pracovních dnů nedoručí Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.
- 9.8.** **Změny jinak než písemně:** Poskyvatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka případně jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 9.9.** **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky po splatnosti vyplývající ze smlouvy nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.
- 9.10.** **Výpověď – zrušení Služby ze strany Poskytovatele:** Ke zrušení Služby ze strany Poskytovatele na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:
- 9.10.1.** (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 tří 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.
- 9.10.2.** (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.
- 9.10.3.** (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

**Výpovědní doba při rušení Služby ze strany Poskytovatele:** Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby 30 dní ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi.

- 9.11.** **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo přenést číslo k jinému poskytovateli služby podáním platné výpovědi a žádostí o přenesení u přijímajícího poskytovatele.

## 10. Ukončení smlouvy

- 10.1.** Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby. Ukončení Smlouvy nezbujuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 10.2.** **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti předchozího spotřebitele, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1.** **Výjimky z odpovědnosti:** Poskyvatel není povinný uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku:
- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
  - c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
  - d) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“),
- 11.2.** **Odpovědnost Poskytovatele:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu Poskyvatel odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

- 11.3. Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
  - b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
  - d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.
- 11.4. Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání unikátních kódů koncového zařízení a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude Poskytovateli doručeno Účastníkovu písemné oznámení o zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.
- 11.5.** Poskyvatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat Uživatelem.
- 11.6.** V případě služby převzatého televizního vysílání či doplňkových služeb k této službě Poskyvatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

## 12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1. Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.
- 12.2. Pravomoc ČTÚ a soudů:** Ve sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla Poskyvatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

## 13. Speciální nabídka Poskyvatele

- 13.1. Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku pro příslušnou Službu (dále jen „Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku Poskyvatele, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě (dále jen „Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat Smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. Poskyvatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.
- 13.2. Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li Poskyvatel jinak.
- 13.3. Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby Poskyvatele nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou ve Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby Poskyvatele v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je Poskyvatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit Poskytovateli doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.
- 13.4. Předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud Účastník požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je Poskyvatel oprávněn mu vyúčtovat úhradu za předčasné ukončení (paušální odškodnění). Účastník se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Pro Účastníka využívajícího Služby za zvýhodněnou cenu činí výše této úhrady jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky. Účastník, který za zvýhodněnou cenu získal zboží, uhradí za předčasné ukončení rozdíl mezi zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u Poskyvatele podle ceníku.
- 13.5. Omezení platná pro přerušování Služeb:** Během Doby závazku ze Speciální nabídky může požádat o přerušování poskytování Služeb pouze:
- a) Účastník po dobu záruční opravy zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s Poskyvatelem nedohodne jinak.
  - b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů.



Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatků dle Ceníku.  
c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

## 14. Předplacené Služby

- 14.1. Poskytování Předplacených služeb a Kredit:** Předplacenou Službou se rozumí Služba poskytovaná jen do vyčerpání hodnoty (dále jen „Kredit“) předplacené pro danou Službu Účastníkem.
- 14.2. Užití VP na Předplacené Služby:** Na Předplacené Služby se užití přiměřeně všechna ustanovení VP s výjimkou článků 2, 9, 10 a 13, jakož i odstavců 5.4 až 5.12 včetně. Pokud ostatní ustanovení VP upravují povinnost k úhradě cen či dalších částek Poskytovateli, resp. k jejich vrácení Účastníkovi, znamená to ve vztahu k Předplaceným Službám snížení, resp. navýšení (dobití) Kreditu.
- 14.3. Doba trvání Smlouvy na Předplacené Služby:** V případě Předplacených Služeb se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou. V dalších podmínkách nebo v Ceníku může být doba platnosti Smlouvy a podmínky jejího prodloužení stanoveny odlišně. Ukončením Smlouvy zbývající Kredit propadá a Poskyvatel nevyplácí za nevyčerpaný Kredit jakoukoliv náhradu ani nepřevádí jeho hodnotu na jinou Službu.
- 14.4. Platnost Kreditu a podmínky čerpání:** Poskyvatel je oprávněn bez předcházejícího upozornění přerušit poskytování Předplacených služeb v případě vyčerpání Kreditu, a to případně i během hovoru, odeslání zprávy, datového spojení či využívání jiné Služby. V případě pochybností o výši Kreditu je rozhodující údaj v účtovacím systému Poskytovatele.
- 14.5. Využitím Služby se sníží Kredit. Vyúčtování se neposkytuje:** Poskyvatel má právo na snížení Kreditu ve výši odpovídající ceně za poskytnutou Službu podle Ceníku platného v době, kdy byla Služba Účastníkem využita. Pokud aktuální výše Kreditu nestačí k úhradě poskytnutých Služeb a Účastník bez zbytečného odkladu Kredit na potřebnou hodnotu neuhradí, má Poskyvatel právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 14.6.** V případě, že Účastník poruší ustanovení Smluvních podmínek nebo neprovede dobití Kreditu ve lhůtě 3 měsíců ode dne vyčerpání výše předchozího Kreditu, může mu Poskyvatel ukončit poskytování Předplacených Služeb. Ukončením poskytování Předplacených Služeb je ukončena i Smlouva.

## 15. Doručování zpráv

- 15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony:** Účastník bere na vědomí, že Poskyvatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 15.2. Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná. Zprávy od Poskytovatele jsou podávány obvyklé jako obvyklé listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
  - b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému Poskytovatele (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
  - c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin.
- 15.3.** Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku Poskyvatel předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK Účastníkovi informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si Účastník zvolil pro zasílání nebo archivaci vyúčtování.

## 16. Doplnková služba - IPTV

- 16.1.** IPTV se rozumí služba internetové TV. Další technické náležitosti služby, či technický poskyvatel vysílání je uveden na internetových stránkách Poskytovatele: [www.matrigo.cz](http://www.matrigo.cz).
- 16.2.** Služba IPTV je funkční pouze pokud je funkční internetové připojení.
- 16.3. Programová nabídka:** Programová nabídka je dostupná na internetových stránkách: [www.matrigo.cz](http://www.matrigo.cz). Poskyvatel si vyhrazuje právo její změny.
- 16.4. Televizní poplatky:** Účastník je povinen hradit poplatek za televizní vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

## 17. Doplnková služba - VoIP a Mobil (MVO)

- 17.1. Tísňové volání:** Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání
- 17.2. Přerušení služby:** Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit Službu, pokud dojde k neobvykle vysokému provozu (např. zahraniční hovory, komerční linky apod.) a je oprávněn pro znovuspuštění Služby požadovat složení jistoty, která bude stanovena Poskytovatelem a která bude přiměřená po zohlednění předchozího neobvykle vysokého provozu, když nepřesáhne 100 % hodnoty posledního vyúčtování. Oproti složení jistoty vydá Poskytovatel Účastníkovi písemný doklad. Jistota může být Poskytovatelem pro případ prodloužení Účastníka započtena na dlužnou částku, případně na jiné splatné pohledávky, které za Účastníkem Poskytovatel eviduje. Pro případ řádného plnění Účastníka Poskytovatel jistotu při ukončení smluvního vztahu Účastníkovi vrátí.
- 17.3. Omezení:** Účastník není oprávněn užívat službu k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení, nepřetržitému přesměrování či dlouhotrvajícímu spojení.
- 17.4. Odpovědnost:** Poskytovatel není odpovědný za služby třetích stran, tzv. prémiové sms či komerční linky a další, u Poskytovatele není možno uplatnit reklamaci takových služeb.

## 18. Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

- 18.1. Podmínky převodu:** Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:
- a) uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen opouštěný poskytovatel),
  - b) uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,
  - c) právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den po té, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem na přenášeném čísle, a to v případě, že se jedná o mobilní číslo. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 4 pracovních dnů na přenos čísla nezačala běžet. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.
- 18.2. Lhůty pro přenos:** U mobilního čísla je kód pro přenos (ČVOP) platný 60 kalendářních dní, u pevných čísel, kde se pro přenos používá Referenční číslo zákazníka, není platnost stanovena. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby.
- 18.3.** Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dní před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).
- 18.4. Odmítnutí žádosti:** Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:
- a) není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opouštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opouštěný poskytovatel nedohodnou jinak,
  - b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla,
  - c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
  - d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
  - e) jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,

f) jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

## 19. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 19.1. Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi Poskytovatelem a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. Poskytovatel je oprávněn od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i Rámcové smlouvy, cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.
- 19.2. Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VP mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 19.3. Jedna Účastnická smlouva:** V případě, že Účastník zřídil více Služeb, tvoří všechny Služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 19.4. Platnost VP:** Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 19.5. Smluvní podmínky a jejich změny:** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinný o takových změnách informovat Účastníka a také uveřejnit příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.
- 19.6. Povinnost informovat o změně smlouvy:** Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinný prokazatelně informovat Účastníka o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 19.7. Při pochybnostech rozhodují systémy Poskytovatele:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva, výzva, upozornění, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele.
- 19.8.** Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Překlady do jiných jazyků mají informativní povahu.
- 19.9.** Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.
- 19.10. Navrácení zapůjčeného zařízení:** Účastník je povinen vrátit veškerá zapůjčená/pronajatá zařízení na adresu Poskytovatele nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy. V případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 14 dní od ukončení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu nevráceného zařízení až do výše 5 000 Kč bez DPH.
- 19.11. Vlastnictví zařízení:** Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím telefonního zákaznického servisu.
- 19.12. Účinnost VP:** Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021.