

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společností MITRANET.CZ

### Článek I. Úvodní ustanovení

1. Společnost MITRANET.CZ, s.r.o., se sídlem Lipník nad Bečvou, Mlýnecká 626, IČ: 26813041, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddílu C, vložce 27485. (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „MITRANET.CZ“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 292 uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. VP, ceník služeb, technická specifikace poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), programová nabídka, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VP. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu.
3. Na základě smlouvy a těchto VP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost k poskytování služeb a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně VP, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenes odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).
4. **Výklad pojmů:**
  - a. **účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu.
  - b. **uživatel** – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
  - c. **spotřebitel** – každá fyzická osoba, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s poskytovatelem.
  - d. **síť elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“).
  - e. **koncový bod sítě** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
  - f. **koncové zařízení uživatele:** PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitální televizní služby; server uživatele.
  - g. **Ceník služeb** zahrnuje poplatky za služby dle ceníku MITRANET.CZ a další možné poplatky dle smlouvy a jejích příloh.
  - h. **Provozní hodiny** jsou stanoveny v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hod. Mimopracovní doba je veškerá doba mimo provozní hodiny.
  - i. **ZC – zákaznické centrum poskytovatele, operátor.** Aktuální adresa a telefonní čísla na ZC jsou uvedena na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz). V zákaznickém centru nebo na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz), příp. u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.

Zákaznické centrum rovněž přijímá na telefonních číslech 777 682 510, 580 582 900 požadavky na řešení technických problémů a objednávky nových služeb, objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

Provozní hodiny zákaznického centra jsou uvedeny na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz). Po provozních hodinách přebírá požadavky zákazníků technický servis, správa a dohled sítě. Provozní hodiny technického servisu, dohledu a správy sítě je rovněž uvedena na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz).

Při využívání služeb zákaznického centra poskytovatele je účastník povinen identifikovat se číslem své smlouvy. Komunikace se zákaznickým centrem může být poskytovatelem zaznamenávána.

ZC je hlavním kontaktním místem uživatele pro všechny služby poskytované MITRANET.CZ a to pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů jakékoli reklamace nebo získání jiných informací. Zákaznické centrum poskytuje informace uživatelům v provozních hodinách na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě či těchto VP.

- j. **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

- k. **Technický servis, správa a dohled sítě** je služba společnosti MITRANET.CZ, s.r.o. určená k monitorování datové sítě, dostupnosti datových služeb a přijímání požadavků od koncových uživatelů. Provozní hodiny technického servisu, dohledu a správy sítě je rovněž uvedena na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz).
- l. **Zařízení uživatele** zahrnuje zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany, používané uživatelem, umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. směrovač).
- m. **zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- n. **PIN kód nákupu** – je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby MITRANET TELEVIZE nebo služby MITRANET BALÍČEK obsahující službu MITRANET TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicenci) z nabídky služby MITRANET VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím ZC poskytovatele s uvedením hesla pro komunikaci. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- o. **heslo pro komunikaci** – heslo, které je účastníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu nákupu nebo rodičovského PIN kódu apod.), a kterým se tedy účastník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jakoby byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.
- p. **programová nabídka** – programová nabídka u služby MITRANET TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz) nebo na ZC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnosti za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- q. **MITRANET INTERNET** (dále jen „služba INTERNET“) – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz).
- r. **MITRANET TELEFON** (dále jen „služba TELEFON“) – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v Všeobecné smluvní podmínky - veřejně dostupné telefonní služby, v platném ceníku poskytovatele a na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz). Služba TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEVIZE nebo BALÍČEK. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON odstoupit.
- s. **VoIP** (Voice over IP) - přenos hlasu po internetové síti
- t. **VoIP brána** - server poskytovatele umožňující propojování telefonních hovorů
- u. **Umístění provozu služby VoIP**- adresa umístění VoIP zařízení
- v. **VoIP zařízení** - telekomunikační zařízení ve správě uživatele
- w. **MITRANET VIDEOPŮJČOVNA** – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu; služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu TELEVIZE nebo BALÍČEK, jehož součástí je služba TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:
- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz)
  - poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box účastníka.
  - doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
  - poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživatelům k dispozici bezplatně.
  - poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box). Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto VP nebo mohou být uvedeny v popisu služby.
- x. **MITRANET VIDEOREKORDÉR** – doplňková služba ke službám TELEVIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu TELEVIZE), jejíž popis je uveden na [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.cz); při využívání této služby nese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

## **Článek II. Práva a povinnosti smluvních stran**

### **A. Práva a povinnosti účastníka**

#### **Povinnosti ve vztahu ke koncovým zařízením a místu instalace**

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na [www.mitragnet.cz](http://www.mitragnet.cz).
2. Uživatel může připojit a používat jakékoli své zařízení k provozování služeb MITRANET.CZ (např. směrovač) v souladu s instrukcemi MITRANET.CZ a relevantními provozními procedurami, týkajícími se technického řešení u uživatele, a v souladu s telekomunikační legislativou.
3. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
4. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
5. Uživatel není oprávněn měnit nastavení zařízení provedené poskytovatelem. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, set-top box, switch, router ap.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
6. Koncová zařízení připojovaná k síti MITRANET.CZ musí být schválena příslušným regulačním orgánem. Pokud poskytovatel sítě MITRANET.CZ neurčí jinak, musejí všichni uživatelé sítě využívat k získávání IP adres DHCP server poskytovatele. Nastavování statických adres ze strany uživatelů je poskytovatelem přísně zakázáno.
7. Uživatel v žádném případě nesmí do sítě MITRANET.CZ připojovat aktivní DHCP servery. Vystavuje se tak okamžitému omezení služeb bez náhrady a dále uhrazení nákladů poskytovateli, spojených s diagnostikou a řešením tohoto problému.

#### **Povinnost účastníka hlásit poskytovateli změnu údajů**

8. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, adresy pro doručování korespondence, změna příjmení, změna obchodní firmy ap.), a to osobně na ZC, nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC.

#### **Korespondenční adresa, kontaktní e-mail**

9. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit telefonicky, e-mailem, písemně či osobně na ZC.
10. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět telefonicky, e-mailem, písemně či osobně na ZC.

#### **Přístupové heslo, povinnost účastníka chránit přístupové heslo**

11. Poskytovatel přidělí účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb a komunikaci se ZK. Toto heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.
12. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivační průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

### **Povinnost poskytovat součinnost**

13. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

### **Povinnost zajistit zálohování**

14. Účastník/uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník/uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nenesे žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

### **Zákaz přeprodeje služeb**

15. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele využívat služby poskytovatele k jejich přeprodeji třetím osobám.

### **Povinnosti a poučení ve vztahu k využití hlasové služby MITRANET TELEFON**

16. Služba MITRANET TELEFON je určena výhradně pro běžné použití účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů, hromadný faxový přenos a modemové vytáčení připojení (dial-up). Služba není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě uživatele, či při výpadku služby připojení k síti Internet.
17. Poskytovatel neodpovídá za neodpovídající kvalitu služby v případě užívání VoIP zařízení, které nebylo dodáno poskytovatelem služby. VoIP zařízení musí mít implementováno signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeků G.729 a G.711 a-law.
18. Účastník je povinen zajistit, aby VoIP zařízení, která připojuje do komunikační sítě poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých VoIP zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.
19. Účastník je povinen neprodleně ohlásit poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytované služby, zejména poruchy komunikační sítě a závady v poskytování služby výhradně na technickou podporu.
20. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou evidenci zákazníkem uskutečněných hovorů.
21. Poskytovatel, v případě, že on sám neposkytuje uživateli datové služby, neodpovídá za neodpovídající kvalitu služby v případě nekvalitního připojení k síti Internet.
22. Účastník bere na vědomí minimální požadavky na datovou linku a zavazuje se tyto požadavky splnit:
- Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 50 ms s vyhrazenou rychlostí pro jeden hlasový kanál (jedno telefonní číslo) 128 kb/s.
  - Rozdíl mezi maximem a minimem zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou do 5 ms (latence).
  - Maximální ztrátovost rámců mezi VoIP zařízením a VoIP bránou 2 %.
  - Neomezení portu 5060 pro TCP i UDP protokol na VoIP zařízení.
23. Zákazníkovi bude poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle kraje. Za správnost kraje uvedeného ve smlouvě odpovídá účastník.
24. Zákazník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel. Zákazník tuto možnost zvolí uvedením ve smlouvě.
25. Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je zařízení připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Zákazník je oprávněn uplatnit právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, kdy převodem telefonního čísla nedochází ke změně kraje. Přenos telefonního čísla je zpoplatněn cenou uvedenou v Ceníku.
26. Poskytovatel může vzdáleně provést změnu konfigurace VoIP zařízení. V případě, že zákazník s dálkovou správou VoIP zařízení nesouhlasí, musí tuto skutečnost oznámit poskytovateli.

### **Tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla**

27. Účastník, kterému je poskytnuta služba MITRANET TELEFON, má právo užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanovených zákonem. Tísňové volání je bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.

### **Další práva a povinnosti účastníka**

28. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
29. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
30. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
31. Účastník/uživatel bere na vědomí, že je srozuměn s povinností zaplatit koncesionářské poplatky za příjem TV a rozhlasového vysílání.
32. V případě využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi/uživateli právo obsahu užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby TELEVIZE nebo VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
33. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na ZC poskytovatele.
34. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
  - a. platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito VP
  - b. nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
  - c. nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
  - d. zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  - e. nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití
  - f. uhradit poskytovateli ceny za servisní úkony dle aktuálního ceníku
  - g. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním příp. pohledávek.
  - h. uhradit škodu vzniklou na pronajatém zařízení poskytovatele neodbornou, či nešetrnou manipulací.

### **B. Práva a povinnosti poskytovatele, poskytování služby, omezení a přerušování služby**

#### **Práva a povinnosti ve vztahu k poskytované službě, řízení provozu v síti, opatření při narušení sítě**

1. Poskytovatel po uzavření smlouvy s účastníkem zajistí sjednanou službu, umožňující různorodé kombinace datových služeb přes MITRANET.CZ síť a spojení na místa určení dle sazeb ceníku služeb MITRANET.CZ.
2. Z provozních důvodů může MITRANET.CZ změnit technické řešení realizovaných nebo zprostředkovaných služeb. Tyto změny nesmí jakýmkoli způsobem ovlivnit poskytované služby uživateli. MITRANET.CZ uživatele na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.
3. Síť MITRANET.CZ je dohledována a udržována 24 hodin denně, 365 dnů v roce.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
5. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru [ucastnik@home.mitrانet.cz](mailto:ucastnik@home.mitrانet.cz) nebo [ucastnik@mitrabox.cz](mailto:ucastnik@mitrabox.cz), souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn automaticky odstranit z této schránky obsah, v případě, že účastník nepoužil e-mailovou schránku po dobu 6 měsíců a to i v tom případě, že trvá smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem. E-mailovou schránku ve tvaru [ucastnik@home.mitrانet.cz](mailto:ucastnik@home.mitrانet.cz) nebo [ucastnik@mitrabox.cz](mailto:ucastnik@mitrabox.cz) je poskytovatel oprávněn zrušit 2 měsíce ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za obsah schránky, ani za škodu, která by příp. účastníkovi vznikla odstraněním jejího obsahu či celé schránky.
6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby TELEVIZE, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

7. Jestliže společnost MITRANET.CZ, s.r.o. bude povinna dle zákona či na výzvu regulátora pozměnit své služby, MITRANET.CZ, s.r.o. si vyhrazuje právo tak učinit. Své konání oznámí bezodkladně uživateli. Zpoždění, či nesplnění závazků ze smlouvy, ať plně či částečně, které je způsobeno omezením dle zákona nebo předpisem regulátora není porušením smlouvy.
8. Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je nutné pro udržení stability a integrity sítě.
9. Poskytovatel v případě nutnosti zabránění naplnění kapacity připojení či jeho překročení technologickými prostředky řídí provoz v síti. Toto řízení nemá za standardních okolností vliv na kvalitu poskytované služby. V případě, že hrozí přetížení sítě z důvodu na straně účastníka, může být řízením omezena kvalita a rozsah služby poskytované dotčenému účastníkovi tak, aby byla zachována kvalita služeb ostatních zákazníků.
10. Z důvodu zamezení naplnění či překročení kapacity sítě mohou být přijata omezení spočívající v tom, že hlasové hovory jsou poskytovány přednostně před datovými službami, po určitou dobu nebude možné zahájit nový hovor či dojde k dočasnému omezení rychlosti datových služeb.
11. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel blokovat narušující provoz či omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele.

### **Omezení a přerušení služby**

12. Jestliže jednání či nedbalost uživatele ovlivní nebo může ovlivňovat řádný chod či bezpečnost MITRANET.CZ sítě, MITRANET.CZ si vyhrazuje právo přerušit své služby a nese v takovémto případě odpovědnost za jakékoli škody vzniklé uživateli tímto přerušením. MITRANET.CZ upozorní uživatele na svůj záměr přerušit služby z výše uvedených důvodů. V případě tohoto opatření MITRANET.CZ obnoví poskytování svých služeb v co nejkratším termínu po sjednání nápravy uživatelem.
13. MITRANET.CZ je oprávněna, pozastavit aktivní přístup služby v případě, že uživatel porušil některá ustanovení smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění na takovéto porušení nesjednal nápravu. Jestliže neexistují na straně uživatele předpoklady pro odstranění příčin, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, je MITRANET.CZ oprávněn ukončit smlouvu odstoupením od smlouvy s okamžitou účinností.
14. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají poskytovatele a jež poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
15. Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup účastníka na audiotextová čísla a ke službě premium SMS.
16. Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti a omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby i bez předchozího upozornění a to zejména z těchto důvodů:
  - na základě soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí
  - po dobu krizových stavů
  - z důvodu důležitého obecného zájmu
  - jestliže je jeho schopnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit
  - v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti
  - v případě, kdy by další poskytování služby mohlo způsobit škodu poskytovateli, účastníkovi nebo třetí osobě.
17. Poskytovatel je taktéž oprávněn omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby po předchozím upozornění (v naléhavých případech i bez předchozího upozornění) a to z těchto důvodů:
  - účastník nezaplatí řádně a včas vyúčtované ceny za poskytnutou službu ani po předchozím písemném upozornění s uvedeným termínem náhradního plnění. Upozornění může být zasláno i elektronicky či SMS
  - účastník užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice;
  - účastník vstoupí do likvidace;
  - na účastníka je podán insolvenční návrh.
18. V případě, že došlo k omezení, případně přerušení poskytování služeb z důvodu porušení povinností účastníka, obnoví poskytovatel poskytování služeb na žádost účastníka poté, co se prokazatelně dozví, že účastník zajistil nápravu. Za obnovení poskytování služby je poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.

### **Odstraňování závad**

19. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na ZC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
20. Jestliže poskytovatel zjistí, že porucha vznikla mimo síť MITRANET.CZ, informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě.

### Změny smluvních podmínek

21. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit veškeré smluvní dokumenty, zejména smlouvu, specifikaci služeb, ceník, všeobecné podmínky, a to v souladu s těmito VP a zákonem o elektronických komunikacích.
22. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny zveřejněním na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz) a v každé své provozovně a dále způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
23. Nová smlouva, ceník či VP ruší a v plném rozsahu nahrazují smlouvu, ceník či VP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
24. V případě, že se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, má takový účastník právo smlouvu bez jakýchkoliv sankcí a bez povinnosti hradit finanční vyrovnání vypovědět nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo výpovědi účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
25. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby MITRANET TELEVIZE, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů.

### Článek III.

#### Cena, vyúčtování, platební podmínky

##### Ceník a povinnost úhrady

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný ceník poskytovatele je přístupný na ZC poskytovatele a na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz); na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby MITRANET TELEVIZE, MITRANET BALÍČEK a MITRANET TELEFON.
2. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:
  - aktivační poplatek, jehož výše je uvedena ve smlouvě či ceníku, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není dohodnuto jinak
  - pravidelné ceny za poskytované služby (měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb apod.)
  - další poplatky či ceny stanovené ceníkem, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).
3. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonní služby, včetně telefonického podávání telegramů, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180 apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

##### Vyúčtování

4. Vyúčtování ceny služeb bude prováděno elektronicky e-mailem, nezvolil-li účastník, že trvá na zaslání faktur poštovní zásilkou. Zaslání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle Ceníku. Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace zaslání vyúčtování elektronickou formou na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Vyúčtování ceny za službu TELEFON může být předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny za tuto službu jednou položkou. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.
5. Služba VIDEOPŮJČOVNA je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že tato položka je součtem cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u služby VIDEOPŮJČOVNA (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) bude účastníkovi zaslán elektronicky jednou za měsíc na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

##### Platební podmínky

6. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu), složení hotovosti na ZC poskytovatele.
7. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby, smluvní pokuty i další platby splatné vždy nejpozději do 15 dnů ode dne vystavení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem.
8. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady

spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby dle Ceníku. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž účastník výslovně souhlasí.

9. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost účastníka uhradit částky za poskytnuté Služby, přičemž nebude-li vyúčtování Účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele. Výše dlužné částky a další informace potřebné k úhradě mohou být účastníkovi kdykoliv sděleny na jeho žádost ZC poskytovatele.

### Změny

10. Forma plateb cen za služby, poplatky, druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 15 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na adresu příslušného ZC nebo telefonicky. V případě telefonického oznámení bude vyžadováno heslo pro komunikaci. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a dále na [www.mitranaet.cz](http://www.mitranaet.cz).
11. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonní služby také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb.
12. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat na jeho kontaktní e-mailovou adresu.

### Článek IV.

#### Reklamae a mimosoudní řešení sporů

1. Každý účastník má právo na uplatnění reklamae směřující proti rozsahu či kvalitě služeb nebo výši účtované ceny.
2. Podání reklamae nebo námítky proti výši účtu, či poskytnutou službu nezbavuje uživatele povinnosti uhradit fakturu do dne splatnosti.

#### Reklamační lhůty

3. Reklamae proti vyúčtování musí být uplatněna u poskytovatele do 2 měsíců od doručení vyúčtování.
4. Reklamae proti rozsahu či kvalitě služeb musí být uplatněna u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.
5. V případě nedodržení uvedených lhůt právo na reklamací zaniká.

#### Forma a obsah reklamae

6. Reklamae se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele, příp. telefonicky na ZC.
7. Reklamae by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamae směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu navíc také spornou částku a sporné období.

#### Vyřízení reklamae

8. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamae. Pokud vyřízení reklamae vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
9. V případě kladného vyřízení reklamae, na jehož základě vznikl účastníkovi přeplatek, má účastník právo na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení reklamae účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání splatných závazků účastníka. Pokud takové závazky neexistují, poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši jeho závazků) snížením účtované částky v následujícím vyúčtování. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamae, který nebyl účastníkovi vrácen, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.



### Námítka proti vyřízení reklamace

10. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

### Mimosoudní řešení sporů

11. Vznikne-li mezi účastníkem a poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat přímo, může se účastník obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
12. Účastník, který je spotřebitelem, je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů obrátit na Český telekomunikační úřad, podrobné informace jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>. Na těchto internetových stránkách jsou taktéž obsaženy další informace o právech spotřebitelů, jakož i informace o dalších orgánech zabývajících se ochranou spotřebitele.

### Sít'ová neutralita

13. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů sít'ové neutrality, tj., nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.

### Reklamace zařízení

14. Postup při vyřizování reklamací dle čl. IV. VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

## Článek V.

### Odpovědnost za škodu, přiměřené snížení ceny, údržba sítě

#### Odpovědnost poskytovatele v případě závady

1. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu anebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušeni dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí účastníkem/uživatelem.
2. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby.

#### Odpovědnost poskytovatele v jiných případech

3. V ostatních případech neuvedených v odst. V.2. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši deset tisíc korun českých, není-li dohodnuto jinak. Ušlý zisk se nehradí.

#### Plánovaná údržba

4. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Plánované pravidelné údržby jsou poskytovatelem zpravidla oznamovány předem na jeho internetových stránkách poskytovatele [www.mitragnet.cz](http://www.mitragnet.cz), „sekce Vysokorychlostní internet / aktuality“. Poskytovatel se zavazuje k tomu, že pravidelná měsíční údržba nepřesáhne 8 hodin měsíčně. Při překročení této doby má uživatel právo požadovat přiměřené snížení cen.

#### Náklady oprav

5. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník/ uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník/uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

#### Odpovědnost účastníka, další případy odpovědnosti

6. Uživatel nese odpovědnost za všechny náklady, nároky, požadavky a opatření, které mohou být vůči MITRANET.CZ vzneseny třetí stranou v souvislosti s nezákonným použitím nebo provozováním služby ze strany uživatele. Uživatel je povinen uhradit MITRANET.CZ veškeré náklady včetně škody vzniklé z tohoto důvodu.
7. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za jakékoliv škody

- vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
8. Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv, dat a informací. Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele.
  9. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
  10. Poskytovatel nenese odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, ani za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
  11. Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobu, které umožnil užívání Služby.
  12. V případě služby TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
  13. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených hovorů prostřednictvím služby MITRANET TELEFON.
  14. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku volání na čísla tísňového volání v případě, kdy zákazník uskutečňuje hovor mimo kraj zřízení služby MITRANET TELEFON.

## Článek VI.

### Prodlení účastníka, úrok z prodlení, finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy

#### Důsledky prodlení účastníka s platbou

1. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděně platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednaní nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele. K úhradě těchto částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu (včetně služby BALÍČEK); i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu (včetně služby BALÍČEK) omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit.
2. V případě prodlení účastníka je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v Ceníku.
3. Případné prodlení účastníka i přes výzvu k nápravě dále povede k pozastavení poskytování služby a může vést také k odstoupení od smlouvy dle příslušných ujednání těchto VP.
4. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek poskytovatele od účastníka, který je v prodlení s platbou dlužné částky.
5. Účastník bere na vědomí, že pohledávky poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení.
6. Dostane-li se účastník do prodlení s úhradou dlužné částky, je poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku za účastníkem postoupit třetí osobě. V takovém případě, bude pohledávku dále vymáhat tato třetí osoba.
7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
8. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství.

#### Úrok z prodlení při prodlení účastníka s úhradou

9. Je-li účastník v prodlení s úhradou ceny služby, je účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení. Výše úroku z prodlení činí dle dohody stran 0,2 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

#### Finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy

10. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně účastníka, tj. zejména výpovědí účastníka či odstoupením poskytovatele od smlouvy nebo služby pro její podstatné porušení účastníkem, je poskytovatel oprávněn požadovat od účastníka úhradu finančního vyrovnání.

**Je-li účastník spotřebitelem**, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako jedna pětina součtu měsíčních paušálů dle Ceníku poskytovatele zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

**Není-li účastník spotřebitelem**, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako součet měsíčních paušálů dle Ceníku poskytovatele zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

V případě, že bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek telekomunikační koncové zařízení, zvyšuje se výše finančního vyrovnání o výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## Článek VII.

### Smlouva, změny smlouvy, doba trvání smlouvy, ukončení smlouvy

#### Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a účinnosti dnem zprovoznění služby. V případě služby TELEFON může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby; v případě tematických televizí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení poskytovatelem.
2. V případě služby MITRANET TELEFON účastník obdrží po uzavření smlouvy a uhrazení případného zřizovacího poplatku na e-mailovou adresu jedinečné přístupové údaje nutné k aktivaci služby. Okamžik přihlášení uživatele ke službě aktivace je považován za okamžik aktivace služby. Od tohoto okamžiku vzniká poskytovateli oprávnění účtovat poplatky za poskytované služby.

#### Změny smlouvy na žádost účastníka

3. Účastník je po dobu trvání smlouvy oprávněn objednat další Služby dle nabídky poskytovatele či prodloužit dobu trvání Smlouvy, a to jak písemnou formou, tak i elektronicky či telefonicky prostřednictvím ZC poskytovatele. K rozšíření poskytovaných Služeb a k prodloužení doby trvání Smlouvy se nevyžaduje písemná forma. Pro takto rozšířené Služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tj. Smlouva, aktuálně platný Ceník služeb, Obecná specifikace služby, aktuálně platné znění VP. Okamžikem aktivace těchto Služeb je Účastník povinen za tyto hradit cenu dle Ceníku služeb.
4. Službu přístupu k internetu lze na základě písemného požadavku uživatele pozastavit po dohodě stran. Uživatel je po dobu pozastavení, vyloučen z fakturace. Minimální doba pozastavení na základě žádosti je jeden kalendářní měsíc, maximální doba je šest kalendářních měsíců. V jednom celém kalendářním roce, lze službu pozastavit maximálně na šest měsíců. Žádost je potřeba podat nejpozději první den kalendářního měsíce, ve kterém má být služba pozastavena. Žádost nelze podat se zpětnou platností. Pozastavení smlouvy je zpoplatněno dle platného ceníku, který je dostupný na stránkách poskytovatele. V případě smlouvy uzavřené na dobu určitou, se trvání takovéto smlouvy prodlužuje o dobu pozastavení služby.

#### Doba trvání smlouvy

5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby.
6. V případě, že je ve smlouvě sjednáno poskytování více služeb, může být také ujednána u každé poskytované služby jiná doba trvání. V takovém případě trvá sjednaná smlouva do skončení poskytování poslední sjednané služby.

#### Prodloužení smlouvy uzavřené na dobu určitou

7. Pokud je smlouva či některá služba uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran nejpozději 7 dnů před uplynutím sjednané doby trvání nevyjádří písemně vůli smlouvu/službu ukončit, smlouva (poskytování služby) se prodlužuje na dobu neurčitou.
8. Poskytovatel bude informovat účastníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy (služby) sjednané na dobu určitou a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit.

#### Ukončení smlouvy na základě písemné dohody stran

9. Smlouva uzavřená na dobu určitou i neurčitou může být ukončena na základě písemné dohody účastníka s poskytovatelem.

#### Ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele

10. Byla-li Smlouva uzavřena se spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele, má účastník právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy bez jakékoliv sankce.

11. Poskytovatel ke dni uzavření smlouvy poskytne účastníkovi veškeré smluvní dokumenty v elektronické podobě. V případě pozdějšího zpřístupnění smluvní dokumentace běží lhůta pro odstoupení od smlouvy až od zpřístupnění této dokumentace.
12. Odstoupení od smlouvy musí účastník uplatnit písemným odstoupením od smlouvy zaslaným poskytovateli na adresu jeho ZC. K tomu může účastník vyplnit a odeslat vzorový formulář umístěný na internetových stránkách poskytovatele. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
13. Odstoupit od Smlouvy nelze v případě, kdy byly sjednané služby splněny se souhlasem účastníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Pokud účastník požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatí částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy poskytovatele informoval o odstoupení od smlouvy, a to dle Ceníku.
14. Toto ujednání platí pouze v případě, byla-li smlouva uzavřena se spotřebitelem.

#### **Ukončení smlouvy v případě podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka**

15. Při podstatné změně smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka je Účastník, který nové podmínky nebude akceptovat, oprávněn ukončit smlouvu výpovědí, přičemž smlouva v takovém případě zaniká ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy. Výpověď je v takovém případě Účastník oprávněn doručit poskytovateli do dne účinnosti změny.
16. Výpověď dle tohoto ujednání je možno učinit bez sankce či úhrady finančního vyrovnání.
17. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy nařízení Českým telekomunikačním úřadem.
18. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli na adresu jeho ZC.

#### **Ukončení smlouvy výpovědí**

19. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou kdykoliv ukončit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli na adresu jeho ZC.
20. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena.
21. V případě, že účastník vypoví Smlouvu či Službu sjednanou na dobu určitou, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání dle čl. V. těchto VP.

#### **Ukončení smlouvy na základě úmrtí účastníka**

22. V případě úmrtí zaniká smluvní vztah v den úmrtí účastníka, nejsou tím však dotčena práva a povinnosti dědiců, kteří se musejí vypořádat s případnými dluhy zemřelého vzniklými do dne jeho smrti. Pokud linka bude i nadále aktivní a bude jednoznačně vykazovat provoz, bude smluvní vztah ukončen, až od doby kdy bude provoz na lince neaktivní a to na základě písemné výpovědi, podanou pozůstalými.

#### **Ukončení smlouvy na základě odstoupení od smlouvy ze strany účastníka**

23. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 240 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec, přičemž poskytovatel nezajistí nápravu ani na základě výzvy účastníka. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávky služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávky služeb došlo či dochází z důvodů na straně účastníka/uživatele (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Za závady v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby z důvodů nutných pro řádné poskytování služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronicky.
24. V případě odstoupení od smlouvy ze strany účastníka zaniká smlouva ke dni doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.

#### **Ukončení smlouvy na základě odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele**

25. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování smluvních podmínek
  - pokud účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně testuje zranitelnost systémů nebo síť
  - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle této smlouvy
  - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
  - pokud účastník neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení poskytovatelem vyzván
  - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
  - pokud účastník i přes upozornění používá poskytovanou službu nebo majetek poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy
  - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy

- pokud účastník změní bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nastavení zařízení nebo do zařízení poskytovatel jinak zasáhl
- pokud účastník porušuje právo na ochranu osobnosti, nebo účastníkem dochází k šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických či autorských práv.

26. V případě odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele zaniká smlouva ke dni doručení odstoupení od smlouvy účastníkovi.

#### **Ukončení smlouvy jako celku, nebo dílčí služby**

27. Smlouva nebo služba může být ukončena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá služba ukončena samostatně. V případě, že si však účastník objednal balíček služeb, není k ukončení pouze některé dílčí služby z balíčku oprávněn. Je-li ukončena smlouva jako celek, končí tím automaticky ke stejnému datu i všechny služby poskytované na základě ukončené smlouvy. Ukončením smlouvy nezankují další smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu jako celek i v případě, že účastník porušuje své povinnosti jen ohledně některé dílčí služby.

#### **Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností tel. čísel**

28. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služby TELEFON pozbývá smlouva na tuto službu účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TELEFON součástí Balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla účinnosti smlouva na takový Balíček, ale dojde pouze k odpojení služby TELEFON; ostatní služby, které jsou součástí Balíčku, jsou poskytovány a účtovány i nadále.

#### **Povinnost umožnit demontáž zařízení poskytovatele**

29. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout součinnost k takové demontáži. V případě, že účastník/uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

#### **Povinnost vrátit zařízení poskytovatele**

30. V případě, že má účastník ve výpůjčce, nájmu či podnájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby, je povinen takové zařízení vrátit po ukončení smlouvy či dodatku a to v souladu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či ve smlouvě o nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení ani ve lhůtě uvedené ve smlouvě o výpůjčce či o nájmu/podnájmu, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši uvedené ve smlouvě o výpůjčce či nájmu/podnájmu, případně cenu zařízení dle platného ceníku. Účastník bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

### **Článek VIII.**

#### **Osobní, provozní a lokalizační údaje, účastnický seznam**

1. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat („zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
2. Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracováváných.
3. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v

souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat.

4. Účastník/uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení; stejně tak účastník souhlasí se zobrazováním reklam či upoutávek na zboží či služby poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím svého set-top boxu. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
5. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
6. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.
7. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
8. V případě, že účastník souhlasil ve smlouvě s uveřejněním údajů v účastnickém seznamu, je poskytovatel oprávněn uveřejnit jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě či poskytnuté účastníkem v účastnickém seznamu a databázi pro poskytování informací o telefonních číslech, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v plném rozsahu. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databází, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě souhlasu účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka zaslání na e-mailovou adresu sdělenou poskytovatelem zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě a to bezplatně.
9. Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.

### **Článek IX.**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto VP, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními, že s nimi souhlasí, a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad.
3. Dodavatelem TV služby je společnost Smart Comp a.s., Kubičkova 8, 635 00 Brno-Bystrc, IČ: 255 177 67, společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, odd. B, vl. 4198.
4. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
5. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
8. Tyto VP nabývají účinnosti ke dni 1. 1. 2017 a nahrazují předchozí VP.