

## Článek I Úvodní ustanovení

1. Společnost MITRANET.CZ, s.r.o., se sídlem Lipník nad Bečvou, Mlýnecká 626, IČ: 26813041 (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, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, 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 VPk a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele 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. **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“).
- d. **koncový bod sítě** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- e. **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.
- f. **Ceník služeb** zahrnuje poplatky za služby dle ceníku MITRANET.CZ a další možné poplatky dle smlouvy a jejích příloh.
- g. **Provozní hodiny** jsou stanoveny v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hod. Mimopracovní doba je veškerá doba mimo provozní hodiny.
- h. **ZC – zákaznické centrum poskytovatele, operátor**. 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).

- i. **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.
- j. **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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz).
- k. **Zařízení uživatele** zahrnuje zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany, používané uživatelem, umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. směrovač).
- l. **zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- m. **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.
- n. **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.
- o. **programová nabídka** – programová nabídka u služby MITRANET TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.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 nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- p. **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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz).
- q. **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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.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.
- r. **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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.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 zákazníka.
  - 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.
- s. **MITRANET VIDEOREKORDÉR** – doplňková služba ke službám TELEVIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu TELEVIZE), jejíž popis je uveden na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.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 uživatele (účastníka)

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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz).

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.

V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

2. 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.
3. 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.
4. 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, příp. na adresu sídla poskytovatele.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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 porušování 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.
11. 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.
12. 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 nese žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
13. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
14. 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.

15. Účastník/uživatel bere na vědomí, že je srozuměn s povinností zaplatit koncesionářské poplatky za příjem TV a rozhlasového vysílání.
16. V případě využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi/uživateli právo obsahu užít 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.
17. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na ZC poskytovatele.
18. 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.
19. 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.
20. 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.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč, která je splatná do 7 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

## **B. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel zajistí uživateli službu, umožňující různorodé kombinace datových služeb přes MITRANET.CZ síť a spojení na místa určená dle sazeb ceníku služeb MITRANET.CZ.
2. Instalace bude zajištěna s pečlivostí a odborností, jak přísluší kvalifikovanému dodavateli telekomunikačních služeb. Instalace zahrnuje konfiguraci, instalaci, testování a předání uživateli.
3. 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.
4. Síť MITRANET.CZ je dohledována a udržována 24 hodin denně, 365 dnů v roce.
5. Zákaznické centrum MITRANET.CZ (ZC) je hlavním kontaktním místem uživatele pro všechny služby poskytované MITRANET.CZ a to pro případ přerušování 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.
6. Poskytovatel je povinen přidělit 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.
7. 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.



8. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru [ucastnik@home.mitranet.cz](mailto:ucastnik@home.mitranet.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.mitranet.cz](mailto:ucastnik@home.mitranet.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.
9. 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.
10. 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.
11. 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 dle Článku III. anebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí účastníkem/uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. 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 oznamovány předem na jeho internetových stránkách poskytovatele [www.mitranet.cz](http://www.mitranet.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 dle Článku III. 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.
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.
13. 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.
14. 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 zjednání 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 zjednání 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.

### Článek III

#### Reklamacce a lhůta pro jejich uplatnění

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu), příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná plnou mocí s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VP postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Případnou reklamaci nebo námitku proti výši účtu, či poskytnutou službu je uživatel povinen podat písemně do 2 měsíců, jinak právo reklamace zanikne. Podání reklamace nebo námitky proti výši účtu, či poskytnutou službu nezbavuje uživatele povinnosti uhradit fakturu do dne splatnosti. V případě, že dostupnost služeb bude v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost služby, je účastník oprávněn požadovat snížení měsíční ceny. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Výše kompenzace je definována jako snížení měsíční ceny placené zákazníkem poskytovateli a to o 1/720 za každou započatou hodinu trvání nedostupnosti služby nad rámec definované nedostupnosti služby dle Článku II, B. Tohoto závazku se poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním účastníka.
3. Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na ZC. Pro účel reklamace lze použít reklamační formulář, který je dostupný na [www.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz). Reklamace 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 reklamace směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu navíc také spornou částku a sporné období.
4. Reklamace či námitky budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce od jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je MITRANET.CZ povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců.
5. V případě, že bude reklamace poskytovaných služeb shledána oprávněnou, bude uživateli podle charakteru vadně poskytované služby vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za služby formou dobropisu, formou cenového zvýhodnění (slevy) a do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace.
6. Veškeré stížnosti a připomínky uživatelů k poskytovaným službám se společnost MITRANET.CZ, s.r.o. zavazuje posuzovat a řešit dle smlouvy a platných obecně závazných právních předpisů.
7. 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.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

#### **Článek IV Smlouva**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
2. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
3. Uzavřená smlouva se řídí právním řádem České republiky.
4. Právní vztahy vzniklé smlouvou a na základě Všeobecných podmínek, jež zde nejsou výslovně upraveny, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník anebo zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
5. Uživatel prohlašuje, že je způsobilý k právním úkonům a dále že osoby za něj v jeho zastoupení jednající jsou k tomu dle platných předpisů oprávněny.
6. Smlouva nabývá platnosti 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.
7. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž na základě telefonického uzavření smlouvy (zejména v příp. tematických televizí, navýšení rychlosti internetu, objednávky doplňkových služeb ap.). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci. Dodatek smlouvy je zpravidla účinný okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka.
8. Službu přístupu k internetu lze na základě písemného požadavku uživatele pozastavit. 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.

9. Všechny smluvní vztahy, které mezi MITRANET.CZ, s.r.o. a uživatelem již vznikly a stále trvají, nebo v budoucnu vzniknou, se řídí těmito všeobecnými podmínkami.
10. Smluvní strany se podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů č. 216/1994 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z těchto všeobecných podmínek nebo v souvislosti s nimi budou rozhodovány podle českého práva v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ: 27166147 (dále jen "Unie") a zveřejněného na internetové adrese [www.urmr.cz](http://www.urmr.cz), přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Unii a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení rozhodce pro rozhodčí řízení, založené touto rozhodčí doložkou. Smluvní strany tímto pověřují takto určeného rozhodce k rozhodování všech sporů ve formě Řízení on-line podle části čtvrté Jednacího řádu rozhodčího řízení. Smluvní strany výslovně prohlašují, že před podpisem rozhodčí smlouvy měly a mají možnost seznámit se s Jednacím řádem rozhodčího řízení, jakož i s Nařízením o nákladech rozhodčího řízení a také tak učinily a uvedené dokumenty tak považují za nedílnou součást této rozhodčí smlouvy. Smluvní strany si pro řízení on-line zvolily tyto e-mailové adresy :

Za MITRANET.CZ: [mitranet@mitranet.cz](mailto:mitranet@mitranet.cz)

Za uživatele : e-mailová adresa uvedena ve smlouvě

11. Uživatel může v případě doručení oznámení o změně Všeobecných obchodních podmínek nebo ceníku odstoupit od smlouvy o poskytování služeb a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Toto právo nenáleží uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez prokazatelného doručení odstoupení se má za to, že uživatel se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy o poskytování služeb odstoupením zaniká.
12. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. V případě, že však smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla zrušena z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby určité (např. z důvodu podání výpovědi účastníkem před uplynutím doby určité, odstoupením od smlouvy poskytovatelem pro porušování smluvních povinností účastníkem ap.) tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit poskytovateli finanční vyrovnání ušlých plateb a nákladů vynaložených v souvislosti se vznikem smluvního vztahu (dále jen „finanční vyrovnání“). Částka finančního vyrovnání je určena jako jedna pětina ze součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).
13. V případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je výpovědní lhůta tři kalendářní měsíce s podmínkou zaručeného provozu. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. Výpověď nemůže být podána dříve než po uplynutí tří měsíců od zahájení poskytování služeb dle smlouvy.
14. Změnou rychlostní tarifu se uživatel zavazuje k využívání služby po dobu následujících tří měsíců, počínaje prvním dnem následujícího měsíce. Toto tříměsíční období není součástí případné výpovědní lhůty.
15. V případě úmrtí zaniká smluvní vztah v den úmrtí uživatele, 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.
16. 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.
17. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby TELEFON prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednáva službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.
18. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku anebo jiných smluvních ujednání, a pokud druhá strana nezjednala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.
19. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování smluvních podmínek
  - 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
  - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
  - účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
20. 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. 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.
21. 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.
22. Jestliže neexistují na straně uživatele předpoklady pro odstranění příčin, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, je MITRANET.CZ oprávněn ukončit smlouvu výpovědí s okamžitou účinností.
23. 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. 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 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 V**

### **CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY**

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. 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.
2. 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. 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 doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to v elektronické formě – emailem, který je uveden účastníkem 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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. 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.
  7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno 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. 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.).
  9. 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 přede dnem, 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.
  10. 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.mitrinet.cz](http://www.mitrinet.cz).
  11. 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 na kontaktní e-mailovou adresu.
  12. V případě, že je účastník/uživatel v prodlení s placením cen, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy oprávněn vyúčtovat účastníkovi také úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.

## **ČL. VI SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. 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.
3. 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.
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, obchodním a občanským zákoníkem.
6. 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.

7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky, dále jen VP, je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna VP“). O této změně poskytovatel vyrozumí účastníka zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V tomto případě má účastník právo podat výpověď smlouvy nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení vyrozumění o změně.
8. 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.
9. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit 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. Účastník/uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracování") jeho osobní údaje 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 zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. 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.
10. 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 zpracovávaných.
11. 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.
12. 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).
13. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.
14. 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 jejich dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
15. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
16. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.