

# Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací

## 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost MEMORY computers s.r.o., se sídlem Pelhřimov, Křemešnická 816, PSČ 39301, IČO 26088002, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích pod sp. zn. C 13214 (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům.

1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

## 2. Výklad základních pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

2.1 **Účastník** je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

2.2 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná činit právní jednání za Smluvní stranu ve věci uzavření Smlouvy a změn obsahu závazku vzniklého ze Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě. Oprávněným zástupcem Účastníka je také bez dalšího manžel osoby, která je smluvní stranou.

2.3 **Poskytovatelem** je společnost MEMORY computers s.r.o., se sídlem Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov, IČO:26088002. Poskytovatel je operátorem ve smyslu §2 písm. e) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „Zákon“).

2.4 **Reklamace** se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.5 **Službou** se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy nebo Technické specifikace. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

2.6 **Smlouva** je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

2.7 **Smluvní strana** je Poskytovatel nebo Účastník.

2.8 **Technická specifikace** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby.

2.9 **Web Poskyvatele** - webové stránky Poskyvatele umístěné na adrese www.memory-computers.cz na nichž se může v kolonce Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskyvatele, Všeobecnými podmínkami a jejich změnami.

2.10 **Zákaznické centrum** - je specializované pracoviště Poskyvatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.11 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

2.12 **Přijímací zařízení** je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby, které splňuje technické parametry stanovené Poskytovatelem v dokumentu – Technické parametry zařízení, který je k dispozici na stránkách Poskyvatele www.memory-computers.cz. Přijímací zařízení zapůjčí Poskytovatel Účastníkovi nebo si Účastník může obstarat vlastní Přijímací zařízení, které musí splňovat podmínky provozu v České republice a technické parametry stanovené Poskytovatelem v dokumentu – Technické parametry zařízení.

2.13 **Technické prostředky Účastníka** – veškerá zařízení užívaná Účastníkem a zapojená za Přijímacím zařízením ve směru z Internetu k Účastníkovi.

2.14 **Spotřebitel** - každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná

## 3. Služba a její rozsah

3.1 Služba je příslušná služba elektronických komunikací a služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny v čl. 5.1 těchto podmínek a ve Smlouvě. Součástí Služby může být též poskytnutí Přijímacího zařízení, pokud není dohodnuto jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě.

3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

- služba zprostředkování přístupu Účastníků k síti Internet;
- registrace domén.
- poskytování serverhostingu a webhostingu
- poskytování schránek elektronické pošty.

3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTU“).

## 4. Vznik, změny, trvání a ukončení Smlouvy

4.1 Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy.

4.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, případně na dobu určitou sjednanou ve Smlouvě. Bude-li uzavřena smlouva na dobu určitou platí, že, jestliže Účastník neoznámí Poskytovateli nejpozději čtrnáct (14) kalendářních dnů před uplynutím sjednané smluvní doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu ukončit uplynutím sjednané smluvní doby, Smlouva se bez dalšího prodlužuje na dobu neurčitou. Poskytovatel upozorní Účastníka způsobem, který si zvolí pro zaslání vyúčtování, a

to nejdlíže tři (3) měsíce a nejpozději jeden (1) měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o možnosti a způsobu, jak Smlouvu ukončit.

4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou bez udání důvodu nebo z jakéhokoliv důvodu. Vypověď musí mít písemnou formu a musí být doručena do sídla Poskyvatele. Závazek vzniklý ze Smlouvy zanikne uplynutím 30-ti denní výpovědní doby, která počne běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

4.5 Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:

4.5.1 že se při zřizování Služby zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;

4.5.2 opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskyvatele, na které byl Účastníkem upozorněn;

4.5.3 kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Účastníka,

4.5.4 v případě jednostranné změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku, která podstatně zhorší smluvní podmínky Účastníka.

4.6 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi:

4.6.1 v případě opakovaného nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka, zejména při prodloužení a placení ceny za Službu;

4.6.2 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskyvatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující kontakty s jinými Účastníky;

4.6.3 při zřizování nebo změně Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení či změně Služby nebo při odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;

4.6.4 Účastník nedoloží údaje nezbytné pro uzavření nebo změnu Smlouvy či jednotlivé Služby.

4.7 Účastník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že skončí-li Smlouva sjednaná na dobu určitou předčasně, tj. před uplynutím sjednané doby trvání, výpovědí Účastníka podle čl. 4.4. nebo pro porušení smluvní povinnosti ze strany Účastníka, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli částku rovnající se levě z ceny montáže zařízení vyčíslené ve Smlouvě spolu s DPH, která byla Účastníkovi poskytnuta s podmínkou, že Účastník dříve sjednanou dobu trvání Smlouvy.

4.8 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli Přijímací zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskyvatele, a to ve stavu odpovídajícím přiměřenému opotřebení s ohledem na dobu užívání zařízení a majetku. Na základě výzvy Poskyvatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Přijímací zařízení a ostatní majetek Poskyvatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník Přijímací zařízení nebo ostatní majetek Poskyvatele po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši hodnoty Přijímacího zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

## 5. Práva a závazky Poskyvatele

5.1 Poskytovatel poskytuje Službu s následujícími parametry:

### Označení služby T100

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	100 Mbit/s	30 Mbit/s
Maximální	100 Mbit/s	30 Mbit/s
Běžně dostupná	60 Mbit/s	18 Mbit/s
Minimální	30 Mbit/s	9 Mbit/s

### Označení služby T60

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	60 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximální	60 Mbit/s	20 Mbit/s
Běžně dostupná	36 Mbit/s	12 Mbit/s
Minimální	18 Mbit/s	6 Mbit/s

### Označení služby T15

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	15 Mbit/s	4 Mbit/s
Maximální	15 Mbit/s	4 Mbit/s
Běžně dostupná	9 Mbit/s	2,4 Mbit/s
Minimální	4,5 Mbit/s	1,2 Mbit/s

#### Označení služby T6

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	6 Mbit/s	2 Mbit/s
Maximální	6 Mbit/s	2 Mbit/s
Běžně dostupná	3,6 Mbit/s	1,2 Mbit/s
Minimální	1,8 Mbit/s	0,6 Mbit/s

#### Označení služby P60

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	60 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximální	60 Mbit/s	20 Mbit/s
Běžně dostupná	36 Mbit/s	12 Mbit/s
Minimální	18 Mbit/s	6 Mbit/s

#### Označení služby P100

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	100 Mbit/s	100 Mbit/s
Maximální	100 Mbit/s	100 Mbit/s
Běžně dostupná	60 Mbit/s	60 Mbit/s
Minimální	30 Mbit/s	30 Mbit/s

#### Označení služby P200

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	200 Mbit/s	200 Mbit/s
Maximální	200 Mbit/s	200 Mbit/s
Běžně dostupná	120 Mbit/s	120 Mbit/s
Minimální	60 Mbit/s	60 Mbit/s

#### Označení služby Topt3

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Maximální	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Běžně dostupná	180 Mbit/s	180 Mbit/s
Minimální	90 Mbit/s	90 Mbit/s

#### Označení služby Topt2

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	200 Mbit/s	200 Mbit/s
Maximální	200 Mbit/s	200 Mbit/s
Běžně dostupná	120 Mbit/s	120 Mbit/s
Minimální	60 Mbit/s	60 Mbit/s

#### Označení služby Topt1

	Stahování	Nahrávání
Inzerovaná	100 Mbit/s	100 Mbit/s
Maximální	100 Mbit/s	100 Mbit/s
Běžně dostupná	60 Mbit/s	60 Mbit/s
Minimální	30 Mbit/s	30 Mbit/s

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne či nahraje uvedený objem dat, Mbit/s = megabit za sekundu

5.1.2 Dostupnost tarifů a jejich cena může být rozdílná v různých místech, kde poskytovatel své služby poskytuje. U tarifů, kde není uveden údaj o agregaci (sdílení), je každému účastníkovi přidělena pro službu připojení do sítě internet rychlost (kapacita) dle vybraného tarifu. Skutečně dosažená rychlost (kapacita) však může být ovlivněna vytížením a řízením komunikační sítě či přístupového bodu, ke kterému je umístěné zařízení či zařízení účastníka připojeno. Pokud tak není výslovně ve smlouvě uvedeno, nejedná se o tarif s garantovanou rychlostí (kapacitou).

5.1.3 Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Snižování rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat

plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.

5.1.4 Pokud účastník využívá od poskytovatele i jiné služby např. IPTV, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativně. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním služeb s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

5.1.5 V případě služby převzatého televizního vysílání 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 tuto službu 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.

5.1.6 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk účastníka a škody způsobené nefunkčností služby. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky či jejich poměrnou část. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti a příslušenství.

5.1.7 Poskytovatel je oprávněn pro účely údržby komunikační sítě přerušit či omezit bez předchozího upozornění své služby denně v době od 01.00 h do 05.00 h. Poskytovatel je také oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou, aniž by se to považovalo za porušení této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění přerušit poskytované služby v případě, že je účastník v prodlení s úhradou účtované částky za služby připojení do sítě internet po období delší než 5 dnů a dále v případě, že existuje důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zneužívá nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění přerušit poskytované služby v případě, že účastník zatěžuje telekomunikační síť Poskytovatele aplikacemi, datovými a komunikačními toky, které mají za cíl omezit funkci a bezpečnost systému poskytovatele či jeho telekomunikační sítě

5.2 Poskytovatel je oprávněn:

5.2.1 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.2.2 jednostranně měnit již uzavřenou Smlouvu, ceník a Všeobecné podmínky v částech týkající se: ceny Služeb, způsobu a podmínek účtování služeb, způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování služeb a zavádění nových služeb), rozsahu práv a povinností uživatele služeb i práv i povinností poskytovatele služeb, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, odpovědnosti za újmu, doby trvání smlouvy, části týkající se podmínek a výše úhrad, způsobu ukončení smlouvy, způsobu doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, platebních transakcí, zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu. V uvedeném rozsahu je oprávněn poskytovatel měnit Smlouvu z důvodu: inflace, zavedením nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 zákona je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 zákona.

5.2.3 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;

5.2.4 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou účastníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek týkajících se vyúčtování ukončovacího poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany účastníka;

5.3 Poskytovatel se zavazuje:

5.3.1 za sjednanou cenu zřídít a poskytovat účastníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami;

5.3.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb;

5.3.3 informovat účastníka o podstatných změnách Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu poskytovatele);

5.3.4 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě;

5.3.5 bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně poskytovatele. Poskytovatel může na žádost účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho přijímacího zařízení a jeho síť elektronických komunikací;

5.3.6 udržovat své Přijímací zařízení a technickou infrastrukturu své Síť elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech;

5.3.7 informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

## 6. Práva a závazky Účastníka

6.1 Účastník je oprávněn:

6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;

6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;

6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;

6.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

6.2 Účastník se zavazuje:

6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2 využívat pouze takové Přijímací zařízení, které bude splňovat technické parametry stanovené Poskytovatelem v dokumentu – Technické parametry zařízení, který je k dispozici na stránkách Poskytovatele [www.memory-computers.cz](http://www.memory-computers.cz)

Že zařízení, které připojuje na Přijímací zařízení Poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav svého technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů;

6.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy;

6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Síť elektronických komunikací;

6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

6.2.6 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;

6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;

6.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Přijímacím zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby;

6.2.9 starat se o Přijímací zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, v případě poškození Přijímacího zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli a poskytovat mu součinnost;

6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Přijímacího zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů a získání příslušných povolení;

6.2.11 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele;

6.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Přijímacího zařízení související s poskytovanou Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem;

6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Přijímacího zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Přijímacím zařízením v lokalitě Účastníka;

6.2.14 neposkytovat Službu třetím osobám kromě osob, které s ním bydlí ve společné domácnosti;

6.2.15 vrátit veškerá Přijímací zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, a to do 7 dnů, pokud není dohodnuto jinak.

6.3 Účastník bere na vědomí, že: poruchy a servisní práce na zařízeních Poskytovatele mohou vést k výpadku Služby.

komunikace prostřednictvím síť elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být třetí osobou monitorovány, změněny nebo ztraceny

Účastník je odpovědný za zálohování a zabezpečení svých dat s ohledem na výše uvedená rizika.

Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Účastníkovi v souvislosti s výše uvedenými riziky

## 7. Zamezení škodlivé či zlomyslné činnosti

7.1 Účastník se zavazuje neprovádět škodlivou či zlomyslnou činnost při využívání Služby a to zejména:

-nešířit do sítě Internet jakýkoli škodlivý kód, viry, obtěžující hromadnou nevyžádanou elektronickou poštu ap.

-nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn

-nepoužívat Službu ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakékoliv třetí osoby, datové sítě nebo účtu, jakož i získání

neoprávněného přístupu do koncového zařízení třetí osoby nebo k jejím datům či softwaru

-nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování či přetížení některých jejích součástí

-držet se jakéhokoliv jednání, porušujícího etická pravidla na síti Internet, zejména scanování portů, překonávání přístupových hesel ap.

7.2 Účastník se zavazuje, že své technické prostředky zajistí takovým způsobem, aby dle svých možností co nejvíce ochránil své technické prostředky před zneužitím třetí osobou.

7.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pro identifikaci a odhalení škodlivé či zlomyslné činnosti v síti Internet může Poskytovatel využít data ze své elektronické databáze Uživatelem uskutečněných operací.

7.4 V případě zjištění, že z technických prostředků Účastníka je prováděna škodlivá či zlomyslná činnost, je Poskytovatel oprávněn učinit taková opatření, aby této škodlivé či zlomyslné činnosti zabránil, zejména může částečně nebo zcela omezit přístup Účastníka ke Službě do doby, než Účastník sjedná nápravu. O takovém omezení přístupu ke službě a jeho důvodu bude Poskytovatel Účastníka informovat telefonicky, elektronickou poštou nebo jiným vhodným rychlým způsobem.

7.5 V případě, že Účastník zjistí nebo má důvodné podezření, že jeho technické prostředky zneužívá bez jeho souhlasu třetí osoba ke škodlivé či zlomyslné činnosti, je povinen odpojit své technické prostředky od Přijímacího zařízení a do doby než sjedná nápravu je nepřipojovat k Přijímacímu zařízení.

## 8. Agregace

Agregace neboli overbooking je poměr vyjadřující omezení při využívání přenosové kapacity pro každého Účastníka. Rychlost Služby může v závislosti na provozu poklesnout např. až na 1/10 u linky s agregací 1:10, na 1/4 u linky s agregací 1:4 ap. Tedy např. rychlost 1 Mbit (tj. 1000 Kbit) může při agregaci 1:10 klesnout až na 100 Kbit. Přirazení účastníků, kteří spolu sdílí celkovou přenosovou kapacitu, do agregačních skupin provádí Poskytovatel dle potřeb své sítě. Při plném zatížení společné agregované kapacity může poskytovatel zpomalit přenos některých (zejména multimediálních a P2P) protokolů a upřednostnit přenos jiných protokolů (např. VoIP).

## 9. Cena a platební podmínky

9.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.

9.2 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

9.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU) v tomto případě i zpětně, změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Účastníkovi a také ji zveřejnit na webu Poskytovatele. V případě zvýšení ceny Služby má Účastník právo odstoupit od Smlouvy okamžitě bez výpovědní lhůty.

9.4 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, provede Poskytovatel vyúčtování Služeb k posledním dnům daného kalendářního měsíce, a toto zašle Účastníkovi způsobem sjednaným ve Smlouvě.

9.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) 10 kalendářních dnů od data jeho vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.

9.6 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.

9.7 Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky

9.8 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Účastníka s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Účastník povinen uhradit ukončovací poplatek, který se vypočítá tak, že pravidelný poplatek za Službu (minimální měsíční účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání Služby a případně další poplatky stanovené v Ceníku.

9.9 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi finanční zálohu, pokud Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky; na majetek Účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka; Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dnů po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních poplatků.

9.10 Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.

9.11 Poskytovatel má právo vymáhat po Účastníkovi nezaplacené platby za Službu a rovněž Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek, s aktivací a deaktivací služby. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu je Účastník povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky či za aktivaci a deaktivaci služby cenu 50,- Kč za každou upomínku, deaktivaci i aktivaci služby.

## 10. Reklamace

10.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny..

10.2 Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě a definice odchylek

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

10.3 V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u Poskytovatele na adrese jeho sídla, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožní, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je Účastník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídít reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Účastník vyzooměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Účastník nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

10.4 Podání reklamace na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

10.5 Reklamacie týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

10.6 V případě kladného vyřízení reklamace má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Reklamacie jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.

10.7 V případě, že nepřetržitá doba trvání závady připojení bude ze strany Poskytovatele a přesáhne 100 hodin, poskytne Účastníkovi Poskytovatel na základě Účastníkovi písemně reklamace slevu ve výši poměrné části ze sjednaného pravidelného měsíčního poplatku za užívání Služby. V případě, že nepřetržitá doba trvání závady připojení bude ze strany Poskytovatele a přesáhne 7 dní, má Účastník právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě, že technické podmínky nedovolí Poskytovateli poskytnout Službu ve sjednaných parametrech, má Poskytovatel právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě ukončení Smlouvy dle tohoto odstavce č. 4 náleží Poskytovateli poměrná část měsíční platby za tu část posledního měsíce, kdy Služba fungovala bez vady.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, 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 jedno-sto tisíc korun českých (100.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Účastníka.

11.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tuto Službu. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

11.3 Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

11.4 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

11.5 Účastník je povinen uhradit v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Účastníka nebo třetí osoby, které Účastník v protiprávním jednání nezabránil.

## 12. Přerušení poskytování Služby

12.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

12.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;

12.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona;

12.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;

12.1.4 z důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;

12.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);

12.1.6 při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou;

12.1.7 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě.

12.2 Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

12.3 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

## 13. Evidence údajů, důvěrnost informací

13.1 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni, s měřením objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

13.2 Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

13.3 Účastník dává Poskytovateli souhlas s využitím podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh.

## 14. Spotřebitelské smlouvy

14.1 Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.

14.2 Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka.

14.3 Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.

14.4 V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dnů ode dne uzavření Smlouvy. Účastník spotřebitel může od Smlouvy odstoupit prostřednictvím vyplnění vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici ke stažení na stránkách [www.memory-computers.cz](http://www.memory-computers.cz) a jeho odesláním elektronickou poštou na adresu [internet@pel.cz](mailto:internet@pel.cz) nebo korespondenčně na adresu MEMORY computers s.r.o., Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov, nebo osobním doručením na adresu: MEMORY computers s.r.o., Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov. V odstoupení od Smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo Smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a příloží kopii Smlouvy. Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: MEMORY computers s.r.o., Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov nebo předá poskytovateli na adrese MEMORY computers s.r.o., Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady. Odstoupí-li účastník spotřebitel od Smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zařízení (zboží), které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.

14.5 Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, tel. 224 004 647 (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) v

případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

14.6 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 občanského zákoníku, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

#### 15. Závěrečná ustanovení

15.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty nebo faxem, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemností faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

15.4 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. O sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a Účastník dohodli místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

15.5 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

15.5.1 Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

15.5.2 Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací;

15.5.3 Všeobecné podmínky;

15.5.4 Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy);

15.5.6 Ceník služeb;

15.6 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

15.7 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných podmínek. Platné a účinné Všeobecné podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele a na Webu Poskytovatele. Na změnu Všeobecných podmínek bude Uživatel Poskytovatel upozorněn minimálně 30 (třicet) kalendářních dnů před nabytím jejich účinnosti.

15.8 Akceptací Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

15.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.3.2026

V.....dne.....

.....

Účastník

V Pelhřimově dne.....

.....

Za Poskytovatele