

# Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen jako „zákon o elektronických komunikacích“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“) a upravují smluvní podmínky služeb poskytovaných společností **Complete Internet Services, s.r.o.** (dále i jen jako „VOP“)

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb upravující poskytování veřejně dostupných telekomunikačních služeb Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a Objednávky, která je přílohou Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřené mezi Poskytovatelem na straně jedné a Uživatelem na straně druhé.

1.2. „Poskytovatel“ je společnost Complete Internet Services, s.r.o., se sídlem Choteč 125, 507 81 Lázně Bělohrad, IČO: 62029835, zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 15418.

1.3. „Uživatel“ (nebo též „Zákazník“) je uživatelem příslušné Služby, který splňuje podmínky stanovené těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.

1.4. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.5. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.6. „Objednávka“ je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní telekomunikační služby. V Objednávce jsou stanoveny konkrétní technické a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, je-li cena Služby sjednána podle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, je-li takový souhlas ke zřízení Služby nutný.

1.7. „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele dostupný v sídle Poskytovatele nebo na jeho www-stránkách. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

1.8. „Typ placení“ je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobu úhrady za poskytnutou Službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Předplatné, Faktura.

1.9. „Služby“ a „Doplňkové služby“ jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem na základě osvědčení č. 1152 vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

1.10. „Den zřízení Služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou

nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou. Dnem zřízení Služby je Služba dostupná.

1.11. „Telekomunikační síť“ je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky sloužícími k přenosu hlasu nebo dat.

1.12. „Účtovací období“ je nejmenší časová jednotka, po kterou je Služba poskytována a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.

1.13. „Výzva k platbě“ je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy a/nebo Objednávky. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je poštou nebo elektronickou poštou. Výzvou k platbě je i závazek Uživatele plynoucí z akceptované Objednávky.

1.14. „DUZP“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.15. „Přípojný bod“ (nebo též „Koncový bod“) Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti nebo je Uživateli předávána Služba.

1.16. „Porucha“ je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

1.17. „Závada“ je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Uživatele).

1.18. „Reklamacce“ je písemně provedený úkon, kterým Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.

## **2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky**

2.1. Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. Přijetím další Objednávky téhož Uživatele se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objednávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve přijetím první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se teprve tehdy stane platnou a účinnou.

2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživateli náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen:

3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu po celý kalendářní rok) poskytovat Uživateli Službu za podmínek stanovených Objednávkou.

3.1.2. Poskytnout Uživateli finanční náhradu (kompenzaci) za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.3 Všeobecných podmínek.

3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Uživatele, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) zálohu na aktivační poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodu 13.7 Všeobecných podmínek.

3.1.4. Informovat Uživatele o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně jeden měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Uživatele představuje jejich zhoršení.

3.1.5. Nemonitorovat provoz Uživatele na síti nad rámec nutný pro poskytování Služby a provoz Telekomunikační sítě a nad rámec povinností uložených Poskytovateli zákonem.

3.1.6. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Uživateli, a to zejména (je-li to s ohledem na bezpečnost práce možné) v nočních hodinách.

3.1.7. Vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo.

3.2.5. Nezřídit Službu či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně. Dále pokud uživatel odmítl přistoupit na smluvní podmínky nebo u něhož lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky.

3.2.6. Poskytovatel je oprávněn k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to na základě všeobecného oprávnění č. V0-S/1 v aktuálním znění k zajišťování sítí elektronických komunikací, přiřazených prostředků a k poskytování služeb elektronických komunikací vydaných Českým telekomunikačním úřadem.

3.2.7. Z důvodu ochrany sítě elektronických komunikací může docházet k omezení či blokaci Služby, resp. některých portů, zejména v případě, kdy je ze síťového provozu zjevné, že dochází k šíření virů zneužívajících Službu či je Služba užívána k rozesílání spamu. V případě bezpečnostních incidentů si Poskytovatel vyhrazuje právo zablokovat veškerou komunikaci na portech nebo IP adresách, ze kterých k bezpečnostním incidentům dochází. Uživatel bude vždy na tento fakt upozorněn dohledovým centrem a po odstranění příčiny bude opět daný port nebo IP adresa odblokována.

#### 4. Práva a povinnosti Uživatele

4.1. Uživatel je oprávněn:

4.1.1. V souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami užívat Službu bez dalších omezení.

4.1.2. Uplatnit Reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.

4.2. Uživatel je povinen:

4.2.1. Řádně platit za poskytovanou Službu. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele nebo dnem zaplacení v hotovosti v sídle Poskytovatele.

4.2.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

- a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, a to včetně přenosu;
- b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
- c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny.

4.2.3. Neposkytovat Službu třetím osobám, pokud k tomu není oprávněn předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

4.2.4. Učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Uživatele, poškodit je, odcizit je nebo odstranit je.

4.2.5. Na žádost Poskytovatele zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.2.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

4.2.7. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.3. Uživatel je dále povinen:

4.3.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.3.2. Oznamovat veškeré změny svých identifikačních a/nebo kontaktních údajů neprodleně Poskytovateli.

4.3.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.3.4. Neměnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení příslušné Služby.

4.3.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

4.3.6. Poskytnout Poskytovateli součinnost při zřízení, změně, ukončení či servisu Služby.

4.3.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti. Pokud Uživatel přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.3.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby třetí osobou z důvodů na straně Uživatele.

## 5. Rozsah poskytované Služby

- 5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objednávce a v Ceníku.
- 5.2. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.
- 5.3. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 5.4. Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objednávku.

## 6. Ceny služeb

- 6.1. Veškeré ceny uvedené ve Smlouvě, Objednávce či Ceníku jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:
  - a) jako smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce;
  - b) podle Ceníku.

## 7. Vyúčtování, placení a platební podmínky

- 7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:
  - 7.1.1. První den prvního Účtovacího období je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby, byla-li Služba zřízena po zaplacení Kreditu.
  - 7.1.2. Účtovací období končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z předchozího Účtovacího období se přičítá k následujícímu Účtovacímu období.
  - 7.1.3. Účtovací období může být nepravidelné.
  - 7.1.4. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.
- 7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:
  - 7.2.1. První den prvního Účtovacího období je Den zřízení služby a první Účtovací období končí posledním dnem v měsíci, ve kterém byla Služba zřízena.
  - 7.2.2. Cena za první Účtovací období je poměrně snížena podle počtu dnů v měsíci, po které byla Služba poskytována. Cena za první Účtovací období bude Uživatelé uhrazena na základě Výzvy k platbě.
  - 7.2.3. Druhé a každé následující Účtovací období je shodné s kalendářním měsícem.
  - 7.2.4. Cena za druhé a každé následující Účtovací období je splatná nejpozději do 20. dne měsíce předcházejícího měsíci, na který je Služba placena.
  - 7.2.5. Výzva k platbě k úhradě ceny za druhé a každé následující Účtovací období nemusí být Poskytovatelem zasílána.
  - 7.2.6. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

7.2.7. Předplatné může být uhrazeno i na více Účtovacích obdobích dopředu; v takovém případě přísluší Uživateli sleva ve výši dle Ceníku. V případě ukončení poskytování Služby před uplynutím doby, na které byla Služba zaplácena, se nevyužitá částka Uživateli nevrací.

### 7.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

7.3.1. První den prvního Účtovacího období je Den zřízení služby a první Účtovací období končí posledním dnem v měsíci, ve kterém byla Služba zřízena.

7.3.2. Cena za první Účtovací období je poměrně snížena podle počtu dnů v měsíci, po které byly Služba poskytována.

7.3.3. Druhé a každé následující Účtovací období je shodné s kalendářním měsícem.

7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

7.3.5. Splatnost faktury je 7 dnů ode dne vystavení faktury.

7.3.6. Fakturu zasílá Poskytovatel Uživateli způsobem uvedeným v Objedávce. Zaslání faktury je zpoplatněno dle Ceníku.

7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem nebo poslední den Účtovacího období, a to ten den, který nastane dříve.

7.5. Pro vyúčtování aktivačního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení prvního Účtovacího období pro daný Typ služby.

7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy placení jako pro aktivační poplatek a první Účtovací období Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Uživateli poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objedávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude nejvýše do ceny příslušné Služby.

7.8. Je-li cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je den změření objemu odebrané Služby.

7.9. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Uživatele evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objedávkami na různé Typy Služeb.

7.10. Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

7.11. Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, může mu Poskytovatel účtovat náklady spojené se zasláním upomínek. Výše těchto nákladů je uvedena v Ceníku.

7.12. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu, úroku z prodlení a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služby z důvodu prodlení Uživatele podle bodu 10.2 Všeobecných podmínek.

## **8. Hlášení Poruch a Závad, servisní zásah**

8.1. Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele. Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Uživatелеm.

8.3. Uživatel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

8.4. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele umístěného v objektu Uživatele není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Podmínek.

8.5. Poruchy, které nezpůsobil ani nezavinil Uživatel, odstraňuje Poskytovatel bezplatně.

8.6. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou zcela nebo zčásti Uživatелеm, a to za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ podle platného Ceníku.

8.7. Bude-li při odstraňování Poruchy zjištěno, že tato Porucha není na Telekomunikační síti Poskytovatele, ale je lokalizována na technickém zařízení Uživatele, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů podle platného Ceníku.

## **9. Parametry Služby a Reklamace**

9.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu 24 hodin denně, sedm dnů v týdnu po celý kalendářní rok.

9.2. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné Poruchy, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Poskytovatel se zavazuje odstranit každou jednotlivou Poruchu do 48 hodin (tzv. Maximální doba opravy Poruchy) od vzniku Poruchy.

9.3. Je-li Služba nedostupná vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy) více než činí Maximální doba opravy Poruchy během Účtovacího období, má Uživatel nárok na náhradu ve výši 1/120 pravidelné ceny za Službu, neposkytnutou vlivem Poruchy, a to za každou i započatou hodinu trvání Poruchy nad Maximální dobu opravy Poruchy, nejvýše však do výše pravidelné ceny za Službu neposkytnutou vlivem Poruchy. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Uživatel uplatní formou Reklamace.

9.4. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo



na reklamaci zanikne. Reklamaci nelze uplatnit (zaslat) elektronickou poštou, lze ji však uplatnit osobně.

9.5. Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušném Účtovacím období se stanoví následovně:

9.6.1. Za čas vzniku Poruchy je považován okamžik oznámení Poruchy (Tcrash) Poskytovateli.

9.6.2. Pokud Uživatel neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Uživatel byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

9.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.6.4. Úhrnná doba Poruch v příslušném Účtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

9.6.5. Za Poruchu se nepovazuje výpadek elektřiny u Uživatele.

9.7. Uživatel má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamace oprávněná.

9.8. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.9. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamace Poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad, který je subjektem mimosoudního řešení sporů mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Webové stránky Českého Telekomunikačního úřadu jsou na adrese [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) a jeho elektronická adresa na podání návrhu spotřebitele (fyzické osoby nepodnikající) je [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz). Pro podání spotřebitele je vhodné využít formuláře č. 2 „Námitka proti vyřízení reklamace na neposkytnutí/špatné poskytnutí služby“ nebo č. 3 „Ostatní spory“, které jsou dostupné na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

## 10. Omezení poskytování Služby

10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

10.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

10.2.2. U Služby Typu placení "Předplatné" – je-li Uživatel více než 7 dnů v prodlení s úhradou předplatného.

10.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" – je-li Uživatel více než 7 dnů v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

10.2.4. Pro všechny Typy placení – pokud Uživatel neplní smluvní podmínky.

10.3. Je-li užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou třetí osobou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto osobou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí

osobou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

10.4. Jestliže Uživatel užívá několik Služeb a neuhradí-li jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil. 10.5. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 395,- Kč + DPH.

## **11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**

11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů a ust. § 84 a § 86 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Uživatelů, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.

11.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Uživateli pro obchodní účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem.

11.3. Uzavřením Objednávky dává Uživatel Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Uživatele nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

11.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služby, je-li cena Služby odlišná od ceny uvedené v uveřejněném Ceníku.

## **12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů Služby**

12.1. Smlouvu lze měnit:

12.1.1. Přidáním nové Objednávky.

12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka).

12.1.3. Písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

12.2. Změny Ceníku:

12.2.1. Změny jsou pro Uživatele účinné vždy k 1. dni prvního Účtovacího období následujícího po uplynutí lhůty dle 3.1.4.

12.2.2. Změny ve prospěch Uživatele mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, jedná-li se o zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedochází-li ke zvýšení ceny.

12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

12.5. Dojde-li ke změně Objednávky změnou Všeobecných podmínek nebo změnou Ceníku, Poskytovatel oznámí tuto změnu uživateli nejméně jeden měsíc předem stejnou formou, jakou Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Pokud Uživatel se změnou Všeobecných podmínek nebo změnou Ceníku nesouhlasí, může objednávku ukončit ke dni účinnosti změny. Právo ukončit Objednávku z tohoto důvodu však Uživatel nemá v případě, že ke změně Všeobecných podmínek nebo změně Ceníku dojde na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

### **13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky**

13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.

13.2. Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

13.3. Uživatel nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem Účtovacího období následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.4. Pokud kterákoli ze stran u Objednávky uzavřené na dobu určitou nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Objednávky tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce běžící prvním dnem Účtovacího období následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.5. Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Účtovacího období následujícího po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončením Účtovacího období. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následujícího Účtovacího období.

13.6. Není-li v Objednávce stanoveno jinak, činí Odstupné 20 % částky průměrné měsíční platby Uživatele za poskytnuté Služby, násobené počtem Účtovacích období, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání Objednávky.

13.7. Uživatel může od Objednávky odstoupit:

13.7.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

13.7.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.3 Všeobecných podmínek. V tomto případě má Uživatel právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

13.7.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel Maximální dobu opravy Poruchy, Uživatel toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

13.7.4. V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. 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 doručení odstoupení se má za to, že Uživatel ze změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

13.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

13.8.1. Uživatel hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Uživatele dle bodu 4.2. a prodlení delší než 10 dnů s úhradou jakékoliv platby dle Smlouvy.

13.8.2. Uživatel opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.3.

13.8.3. Při zřízení Služby či při provádění změny Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Uživateli v případě, že důvody odstoupení dle 13.5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

13.10. Poskytovatel může vypovědět Objednávku s měsíční výpovědní lhůtou:

13.10.1. U Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

13.10.2. U Služby Typu placení "Předplatné" – nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následujícím Účtovacím obdobím.

13.11. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Uživatele má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši součtu pětiny měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby.

13.12. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedeny písemně.

13.13. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

13.14. V případě předčasného ukončení poskytování Služby poskytované podle Smlouvy uzavřené na dobu určitou z důvodu ležícího na straně Uživatele, který je spotřebitelem, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli, který je spotřebitelem, úhradu za předčasné ukončení (paušální odškodnění). Uživatel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše paušálního odškodnění činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce minimálního trvání Smlouvy a poměrnou. Uživatel, který za zvýhodněnou cenu získal zboží, uhradí za předčasné ukončení rozdíl mezi zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u Poskytovatele.

## 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle bodu 9.3.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Uživatelem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Uživateli v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Uživatel prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.2.5, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Uživatel Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Uživatel se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

14.5. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Uživatele.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty či jakýchkoli údajů, k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli údaje, způsob jejich použití, šíření a nakládání s údaji, informacemi a daty odpovídá Uživatel.

14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejména živelní pohromy, záplavy, vytopení prostor, výboje statické elektřiny, válečné události, teroristické útoky, epidemie a zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.

14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Uživatele vznikne.

## 15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

15.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenou třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

15.3. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě (včetně Dodatků), v Objednávce a v Ceníku mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek.

15.4. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 7. 2020

15.5. Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

15.6. Spory mezi Poskytovatelem a Uživatelem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Uživatel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám,

- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz) v ostatních sporech

15.7. VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.

**Příloha č. 1: Informace o kvalitě služby připojení k internetu**

Complete Internet Services, s.r.o., se sídlem Choteč 125, 507 81 Lázně Bělohrad, IČO: 62029835 (dále jen „Poskytovatel“) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii sděluje tímto informace o kvalitě veřejně dostupné služby elektronických komunikací připojení k internetu. Tato informace je součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi Poskytovatelem na straně jedné a Uživatelem na straně druhé.

Rychlosti uváděné (inzerované) na našich webových stránkách a v přehledu tarifů jsou pro rychlost stahování (download) a vkládání (upload) rychlosti maximální, stanovené s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost je na dané přípojce nebo v daném místě připojení reálně dosažitelná. Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost stahování a vkládání, kterou se Poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal Uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.

Minimální rychlost je stanovena jako 30 % rychlosti maximální, běžná rychlost je alespoň 60 % rychlosti maximální.

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytkou, 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 odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytkou, 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.

V případě porušení těchto odchylek má uživatel právo službu reklamovat.

Rychlost může být ovlivněna mnoha faktory, jako je např. použitá technologie (metalický kabel), kvalita připojení Uživatelova zařízení k zásuvce Poskytovatele (počítače, tabletu, chytrého telefonu, herní konzole apod.), kvalita, výkon a konfigurace Uživatelova zařízení, současné připojení více zařízení ke koncovému bodu sítě, souběžný provoz více služeb elektronických komunikací na daném předávacím bodě (IPTV a/nebo VoIP) nebo vlastnosti sítě internet, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

Současné užívání poskytovaných služeb na více zařízeních může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se poskytovaná služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Pro dosažení maximální rychlosti služby Poskytovatel doporučuje, aby Uživatel udržoval aktualizovaný operační systém, měl aktivní a aktuální antivirovou ochranu v počítači a používal Poskytovatelem doporučená zařízení pro připojení k internetu.