

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ÚČINNÉ K 1. 4. 2026

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Petra Stránská, FritzoVA 322/4, 589 01 Třešř, IČ: 72526572 („**poskytovatel**“), poskytující služby elektronických komunikací tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 4059 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) uživatelům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („**smlouva**“) a dodatků k této smlouvě („**dodatky**“). Pojem smlouva používaný v těchto VOP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách.
2. Pro zamezení všech pochybností jsou-li ve smlouvě (popř. jejich dodatcích) a ve VOP ustanovení, která jsou ve vzájemném rozporu, mají ujednání ve smlouvě přednost před ustanoveními VOP. V případě, že poskytovatel uzavřel s uživatelem smlouvu o výpůjčce, nájmu/podnájmu, mají v případě jakýchkoliv rozporů ustanovení takové smlouvy o výpůjčce, nájmu/podnájmu rovněž přednost před ustanoveními těchto VOP.
3. Součástí smlouvy tvoří kromě smluvního formuláře i následující dokumenty dostupné na [www.trestsko.net](http://www.trestsko.net) (dále jen „**smluvní podmínky**“):
  - Technická specifikace služeb
  - Všeobecné obchodní podmínky
  - Ceník služeb
  - Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu
  - Zásady zpracování osobních údajů
4. V případě, že smluvní strany uzavřou novou smlouvu nahrazující předchozí smlouvu, vzniklé finanční či jiné dluhy účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně podmínkami nové smlouvy (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem).
5. Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména platit řádně a včas ceny za služby.

## 6. Definice pojmů:

- a. účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
- b. uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
- c. spotřebitel – každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- d. síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
- e. koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port, ethernetový konektor, mediaconvertor, router (u GPON), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- f. koncové zařízení uživatele – zařízení umožňující přístup k síti Internet a umožňující propojení s koncovým bodem sítě poskytovatele
- g. omezení poskytování služby – omezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby.
- h. obnovení poskytování služby – reaktivace, je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivacího poplatku ve výši dle platného ceníku.
- ch. odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- i. zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky
- j. akivační poplatek – cena zařízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.
- k. technické prostředky účastníka – veškerá zařízení užívaná Účastníkem a zapojená za přijímacím zařízením ve směru z Internetu k účastníkovi.
- l. změna poskytovatele služby přístupu k internetu OK – ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě jako komunikační PIN (viz odst. 1.9 těchto VP). 1.22
- m. paušální náhrada – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu). Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis. (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)
- n. Komunikační PIN (dále jen „PIN“) je jedinečné šestimístné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě. Zákazník je povinen PIN uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.
- o. Informační povinnost pro spotřebitele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací

## 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 („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.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.
3. 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: patnáct tisíc 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 újmy ani její výše.
4. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez souhlasu 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 je povinen uživatel nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou.
5. 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 apod.) může být zdrojem neviditelného záření, jež může způsobit poškození zraku.
6. 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, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu apod.), a to osobně, e-mailem, nebo písemně doporučenou poštou, zaslanou na adresu sídla poskytovatele.
8. 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 doručenou.
9. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, výměnou, přemístěním, či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/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 minimální zaručená úroveň kvality 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 újmy, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části
10. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi účastníkem/uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s případným 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.
11. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti vzniklé nenesou poskytovatel žádnou odpovědnost.
12. Rozšiřování či sdělování veřejnosti, pozměňování a upravování obsahu nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahu 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 účinností odstoupit.
13. Účastník se dále zavazuje zejména:
  - a. platit ceny za služby a servisní úkony ve výši dle ceníku platného v době poskytnutí služby a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou;
  - 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. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.
  - f. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v ČR,
14. Uživatel tímto zmocňuje poskytovatele, aby Uživatele zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání v dohodnutém rozsahu u společnosti [sledovaniv.cz](http://sledovaniv.cz) s.r.o., IČO: 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za Uživatele souhlas s podmínkami využívání služby a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou k tomuto potřebná.

### B. Práva a povinnosti poskytovatele:

**Poskytovatel nenesou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, ani za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.**

1. **Důsledky neplacení cen za služby:** pokud účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby nebo neplní další smluvní podmínky, poskytovatel jej na to prokazatelně upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednání nápravy; náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Upozornění bude zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo v případech, kdy účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za služby, má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené

samostatně účtované služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na neplnění smluvních podmínek ve výši dle platného ceníku.

Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu. I v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a od smlouvy odstoupit.

2. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou situací, kdy poskytovateli v odstranění poruchy či závady dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (zejména živelné katastrofy, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, hackerský útok, zásah vyšší moci, apod.).
3. 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 minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování smluvních povinností účastníkem/uživatelé. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu újmy, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
4. 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.
5. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).
6. Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby
7. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:
  - a. blokovat narušující datový provoz;
  - b. úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele;
  - c. ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele. Poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní e-mail.

### III. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VOP a platnými právními předpisy.
2. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adresu sídla společnosti nebo na **e-mail** uvedený v písemné smlouvě. 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 proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně, včas a v plné výši zaplatit. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. V případě, že technické podmínky nedovolí poskytovateli poskytnout službu ve sjednaných parametrech, má poskytovatel právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele v tomto případě poskytovateli náleží poměrná část měsíce měsíční platby za tu část měsíce, kdy služba fungovala bez vady.
8. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### IV. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. **Informační povinnost** Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo jiné informace dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí smlouvy v daném okamžiku, je poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy spotřebitel po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou.
2. **Smlouva je platná** ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů). Návrh znění smlouvy včetně těchto VOP je dostupný na webových stránkách poskytovatele [www.trestsko.net](http://www.trestsko.net)
3. **Smlouva je účinná** ode dne zahájení poskytování služby (den **aktivace služby**).
4. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou trvání uvedenou ve smlouvě („minimální doba trvání“). Uplynutím minimální doby trvání se tato automaticky neprodlužuje; tato skutečnost nemá vliv na další trvání smlouvy.
6. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu poskytovatele (tj. osobně nebo zaslána doporučenou poštou na adresu poskytovatele).

7. Pokud smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, vzniklé finanční či jiné dluhy účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně ustanoveními smlouvy pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoli z navazujících smluv).
8. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto podmínek, ceníku, nebo jiných smluvních ujednání, a pokud druhá smluvní strana nezjednála 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.
9. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek
  - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle 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 sítě 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.
10. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. To neplatí, pokud k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně účastníka (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkoví). Za závadu v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkoví předem oznámeny.
11. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník/uživatel demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.
12. Ukončení změnou poskytovatele služby přístupu k internetu – využije-li Zákazník své právo podle ust. §34a odst. 1, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny
13. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou v délce třiceti dnů, která začíná běžet bezprostředně po doručení výpovědi účastníkoví.
14. V případě ukončení Smlouvy výpovědí Zákazníka po uplynutí prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy a zároveň v Době závazku neukládá se žádná úhrada (mimo úhrady za nevrácené dotované koncové zařízení, vznikne-li Zákazníkovi právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech z důvodu (i) jednostranné změny smluvních podmínek dle ujednání odst. 2.16 těchto VP (§ 63b odst. 5 ZEK), (ii) jejího narušení významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění sjednaného ve Smlouvě (§ 63b odst. 6 ZEK), (iii) naplnění ujednání § 63c odst. 2 ZEK

## V. CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen platit 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 [www.trestsko.net](http://www.trestsko.net).
2. 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 účastníkoví, a to způsobem zvoleným ve smlouvě, a také ji zveřejnit na svém webu. V případě zvýšení ceny služby má účastník právo odstoupit od smlouvy okamžitě bez výpovědní doby.
3. 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 vypočítává 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.
4. Poskytovatel je oprávněn požadovat na účastníkoví 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 dní po ukončení poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči účastníkoví, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.
5. Účastník souhlasí, že poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které poskytovatel účastníkoví dluží, na částky, které dluží účastník poskytovateli.
6. Poskytovatel má právo vymáhat po účastníkoví nezaplacené platby za službu a rovněž účastníkoví 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 úrok z prodlení v dohodnuté resp. zákonné výši. Účastník je dále povinen uhradit poskytovateli za každou zaslanoú písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky či za aktivaci a deaktivaci služby cenu 100,- Kč za každou upomínku.
7. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VOP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů zúčtovacího období dle typu smlouvy. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.
8. Poskytovatel předkládá účastníkoví vyúčtování cen v elektronické formě a zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
9. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
10. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní symbol. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem. V případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávku nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka.

- 11. Zvláštní ujednání týkající se plateb formou předplatného:** v případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby) může účastník využívat služby, pokud má u poskytovatele složenu částku nejméně ve výši šesti měsíčních paušálu služby. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi poskytování předplacené služby (příp. některou ze služeb – např. doplňkových - neposkytnout), pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. Jednou z těchto podmínek může být např. vyčerpání předplatného nebo nedoplnění předplatného na minimální částku dle smlouvy ani do 14 dnů od dodání upozornění ze strany poskytovatele. Pokud předplatné nebude doplněno na minimální částku dle smlouvy ani do 3 měsíců ode dne omezení služby, je poskytovatel oprávněn službu zrušit a od smlouvy s účastníkem odstoupit. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání předplatného.

## **VI. PŘERUŠOVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
- a. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
  - b. krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona;
  - c. ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují, nebo znemožňují poskytování služby;
  - d. z důvodného podezření, že účastník užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;
  - e. existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
  - f. při zneužití služby nebo podezření na zneužití služby účastníkem či třetí osobou;
  - g. 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;
  - h. bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.
2. Nárok poskytovatele na úhradu cen za službu ze strany účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování služeb.

## **VII. EVIDENCE ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ**

1. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, se statistikou 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.
2. Účastník ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavírá s poskytovatelem, vyjadřuje souhlas či nesouhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy a jejich příloh.

## **VIII. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Veškeré písemnosti doručované v souvislosti se smlouvou se považují za doručené také v den, kdy se zásilka obsahující písemnost vrátí odesílající smluvní straně z jakéhokoliv důvodu zpět jako nedoručitelná.
2. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP na jinou osobu.
3. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.
4. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- a. číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
  - b. smlouva o poskytování služby elektronických komunikací;
  - c. všeobecné obchodní podmínky;
  - d. technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí smlouvy);
  - e. ceník služeb
5. 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.
6. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, 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).
7. Smluvní podmínky je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Poskytovatel vyrozumí účastníka způsobem zvoleným ve smlouvě.
8. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.
9. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby.
10. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje 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. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat („zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro

účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem.

11. 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.
12. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se ZoEK. 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 údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
13. Uvedením svého e-mailu a telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto e-mailu a telefonního čísla poskytovatelem pro zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností.
14. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VOP má vždy přednost české znění.
15. Skutečností smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.

## **IX. PLATNOST**

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2024