

## **Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb**

### **1. Úvodní ustanovení**

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 **ZELNET s.r.o. (dále i jen jako „VOP“)**

### **2. Definice pojmů**

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1.** „Poskytovatelem“ obchodní společnost **ZELNET s.r.o.**, sídlem Husova 393, Valdické Předměstí, 506 01 Jičín, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích pod značkou C 27117, IČO: 28784286
- 2.2.** „Zájemcem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3.** „Zákazníkem“- fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, pokud není konkretizována jako Zákazník podnikatel nebo Zákazník spotřebitel.
- 2.4.** „Zákazníkem podnikatelem“- právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.5.** „Zákazníkem spotřebitelem“- podnikající nebo nepodnikající fyzická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.6.** „Službou“ –
- a) Internet - zprostředkování připojení k síti Internet a související služby, které umožňují využívání Internetu nebo
  - b) VoIP - telefonické služby poskytované prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem nebo
  - c) Televize - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem. Službu Televize je možné Zákazníkovi poskytnout pouze při současném poskytování Služby Internet.
- 2.7.** „Rámcovou smlouvou“ – Smlouva, v níž jsou sjednána základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě ujednáno jinak. Při vzniku prováděcí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy se tedy v rozsahu, v němž strany nesjednaly v prováděcí smlouvě jinak, stávají pravidla (smluvní podmínky) sjednaná v rámcové smlouvě součástí obsahu prováděcí smlouvy, a to aniž by na ně muselo být v prováděcí smlouvě odkázáno.
- 2.8.** „Smlouvou“ – Rámcová či Prováděcí smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.9.** „Autorizačním kódem“ - Zákazník, který doloží při uzavření Rámcové smlouvy své identifikační údaje spolu s identifikačními doklady, se stává autorizovaným Zákazníkem. Autorizovanému Zákazníkovi může být Poskytovatelem pro potřeby identifikace při komunikaci s Poskytovatelem přidělen Autorizační kód.
- 2.10.** „Zařízením“ - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování Služby.

**2.11.** „Věrnostním obdobím“ – Minimální doba, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků. Do této doby není započítávána doba, po níž je Služba poskytována v rámci Akčního období, tak jak je definováno dle č. 2.12 těchto VOP.

**2.12.** „Akčním obdobím“ – Období v měsících po uzavření Smlouvy, v kterém je Zákazníkovi poskytována Služba bezplatně.

**2.13.** „Instalací“ - Souhrn prací včetně nastavení telekomunikačních zařízení a dalších činností směřujících k připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací Poskytovatele. Instalace zahrnuje i zprovoznění Služby, tj. konfiguraci a připojení příslušného telekomunikačních zařízení. Cena instalace je uvedena v Ceníku a liší se dle typu připojení.

**2.14.** „Deinstalací“ - Souhrn prací směřujících k odpojení Zákazníka od sítě elektronických komunikací Poskytovatele. Cena deinstalace je uvedena v Ceníku.

### **3. Rozsah poskytované Služby**

**3.1.** Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi dle jeho výběru Službu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, VOP a Specifikací rozhraní sítě a rychlostí a Zákazník se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu. Poskytovatel může v rámci dle jednotlivých Smluv poskytovat Zákazníkovi Služby uvedené pod písm. a), b) c) ve smyslu ujednání čl. 2. bod 2.6. těchto VOP.

**3.2.** Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).

**3.3.** K ohlášení poruch udržuje poskytovatel zákaznické centrum, jehož kontaktní údaje lze nalézt na rámcové či prováděcí smlouvě. Zákazník bere na vědomí, že prostřednictvím zákaznického centra není možné podat reklamaci ve smyslu čl. 8 těchto VOP.

### **4. Vznik a zánik Smlouvy**

**4.1.** Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Zájemcem s následným potvrzením takovéto elektronické objednávky Poskytovatelem, akceptací prostřednictvím Autorizačního kódu Autorizovaným Zákazníkem nebo ústně při telefonickém rozhovoru Zájemce s pracovníkem Poskytovatele, s obchodním reprezentantem, který je k tomu výslovně smluvně Poskytovatelem oprávněn. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.

**4.2.** Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Poskytovatele ve smyslu § 1820 a násl. občanského zákoníku, má Zákazník při splnění všech zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud Zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá o zahájení poskytování Služby dříve. Písemné vyrozumění o odstoupení je Zákazník povinen zaslat Poskytovateli písemnou formou v listinné podobě na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě nebo tak může učinit osobně v provozovně Poskytovatele. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li Zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

**4.3.** Uhradí-li Zákazník první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabyla platnosti a účinnosti, v souladu s ustanovením § 1744 občanského zákoníku. Toto ustanovení nemění ničeho na

ostatních možnostech akceptace dle této smlouvy nebo podle zákonné úpravy.

- 4.4.** Byla-li Smlouva nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 4.5.** Smluvní strany výslovně vylučují ve smyslu ustanovení § 1801 aplikaci ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Toto ujednání se nevztahuje na Smlouvy uzavírané se Zákazníkem spotřebitelem.
- 4.6.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu neurčitou s Věrnostním obdobím (časově určeným závazkem užívání Služby) nebo na dobu určitou.
- 4.7.** Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně formou listinné zásilky nebo osobně v provozovně Poskytovatele bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud právní předpisy, VOP nebo Smlouva nestanoví jinak. Ve výpovědi je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy a Autorizační kód v případě, pokud mu byl ve smyslu čl. 2.9 VOP přidělen.
- 4.8.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně formou listinné zásilky zaslané na adresu uvedenou Zákazníkem při uzavření Rámcové smlouvy či Smlouvy s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, ekonomických či legislativních důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a VOP.
- 4.9.** Zákazník je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit nebo osobně v provozovně Poskytovatele od této Smlouvy také v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů.
- 4.10.** Poskytovatel je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit od Smlouvy v případě prodlení Zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů, nebo v případě, že Zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice, nebo v případě podstatného porušení povinností Zákazníkem vyplývajících ze Smlouvy, VOP nebo jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby nebo pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní poskytování sjednaných služeb do 30-ti dnů od podpisu Smlouvy nebo z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů nebo pokud Zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost spojenou se zajištěním Služby a servisem v případě poruch. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě Zákazníkem, případně na poslední adresu Zákazníkem oznámenou Poskytovateli, případně na emailovou adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl ve smluvním vztahu s Poskytovatelem do Rámcové smlouvy či Smlouvy.
- 4.11.** Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Zákazníka přeplatek na cenách za Službu nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit Zákazníkovi na základě listinné písemné žádosti Zákazníka do 30-ti dnů ode dne doručení této žádosti. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného zařízení Zákazníkem Poskytovateli.
- 4.12.** Poskytovatel v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k nápravě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit a smluvní vztah vypovědět.

- 4.13.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 4.14.** Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 4.15.** Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 a 6.3 těchto VOP.

## **5. Práva a povinnosti Poskytovatele**

### **5.1.** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu se Zájemcem, který:

- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u něhož lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu),
- b) v minulosti zneužil, nebo se pokusil zneužít Službu nebo u něhož existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
- c) která má neuhrazené závazky z jiného smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn za tímto účelem ověřit platební schopnost Zájemce

Poskytovatel je oprávněn za účelem ověření výše uvedených ověřit platební bonitu Zájemce (např. Solus, insolvenční rejstřík apod.).

- 5.2.** Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.3.** Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem Zákazníkovi předem známé omezení či přerušování poskytování Služby na straně Poskytovatele, která jsou Poskytovateli předem známa.
- 5.4.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto VOP a Ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technickoprovozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 5.5.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti výše uvedené změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Zákazníka informuje o této změně. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Informaci Poskytovatel sdělí Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 5.6.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.
- 5.7.** Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi aktivační, deaktivální či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.
- 5.8.** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně

závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

- 5.9.** Z důvodu ochrany sítě elektronických komunikací může docházet k omezení či blokadě 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. Klient bude vždy na tento fakt upozorněn dohledovým centrem a po odstranění příčiny bude opět daný port nebo IP adresa odblokována.
- 5.10.** Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služby upřednostnit v síti vybraný provoz (QoS), např. Službu VoIP a Televize.
- 5.11.** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou.

## **6. Práva a povinnosti Zákazníka**

**6.1.** Zákazník je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP a Ceníkem a že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí.

**6.2.** Zákazník zejména nesmí:

- a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
- b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
- c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
- d) poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.

**6.3.** Zákazník je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Zákazníka na bankovní účet Poskytovatele či do okamžiku úhrady příslušné platby v hotovosti v provozovně Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.

**6.4.** Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.

**6.5.** Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.

**6.6.** Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

**6.7.** Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

- 6.8.** V případě ukončení smluvního vztahu dohodou nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se Zákazník zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu Poskytovateli veškerá zařízení nebo příslušenství uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb, která Poskytovatel Zákazníkovi zapůjčil.
- 6.9.** Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovi nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací.
- 6.10.** Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.

## **7. Cena Služby a platební podmínky**

- 7.1.** Služby jsou poskytovány úplatně.
- 7.2.** Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuto cenové zvýhodnění (zejména opakující se sleva z měsíční ceny Služby či zvýhodněná cena zařízení, zvýhodněný pronájem zařízení, cenové zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění anebo i jiná sleva, která je dohodnuta ve Smlouvě či vzájemná kombinace těchto slev). Konkrétní výše poskytnuté slevy se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v Ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené ve Smlouvě.
- 7.3.** Zákazník může uzavřít Smlouvu i bez účasti ve Věrnostním programu.
- 7.4.** Věrnostní období v rámci Věrnostního programu je stanoveno individuálně dle ujednání ve Smlouvě (dále jen „Věrnostní období“).
- 7.5.** Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:
- a) je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
  - b) je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
  - c) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
  - d) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.
- 7.6.** Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněné minimální dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění dle čl. 7.5 těchto VOP na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatky v plné výši dle Ceníku, případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám z poplatků (zejména zvýhodněná zařízení, zvýhodněné pronájmy zařízení, cenová zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění).
- 7.7.** V případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno užívání Služeb na dobu neurčitou a Zákazník současně využívá výhod Věrnostního programu či je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Zákazník spotřebitel povinen a zavazuje se v případě nedodržení doby Věrnostního období uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet jedné dvacetiny hodnoty měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem jedné dvacetiny minimálního sjednaného

měsíčního plnění zbývajících do konce sjednaného Věrnostního období, to vše pouze za předpokladu, že k ukončení Smlouvy dojde do třech měsíců od uzavření Smlouvy. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi smluvními stranami, zejména nároky vyplývající z čl. 7.6 těchto VOP.

**7.8.** V případě Smlouvy uzavřené se Zákazníkem podnikatelem, v níž bylo sjednáno užívání Služeb na dobu neurčitou a Zákazník současně využívá výhod Věrnostního programu či je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Zákazník podnikatel povinen a zavazuje se v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet hodnoty měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednaného Věrnostního období. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi smluvními stranami, zejména nároky vyplývající z čl. 7.6 těchto VOP.

## **8. Reklamační a poruchy**

**8.1.** V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli poplatek za výjezd a práci dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.

**8.2.** Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele či z na emailovou adresu [reklamace@zelnet.cz](mailto:reklamace@zelnet.cz) s uvedením Autorizačního kódu, přičemž jednotlivé kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. Reklamací na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne. Reklamační proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

**8.3.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamací rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamační musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamací, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku.

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

**8.4.** V případě oprávněné reklamační vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamační způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamační buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

- 8.5.** Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci bez uvedení Autorizačního kódu Zákazníka či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamaci ve smyslu výše uvedených článků.
- 8.6.** V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Zákazníka, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:
- a) samostatně, nebo
  - b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.
- 8.7.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.
- 8.8.** Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 8.9.** Aktuální informace o všech platných cenách Služeb (Ceník), vzorová smluvní dokumentace, VOP a specifikace rozhraní sítě a rychlostí jsou Zákazníkovi k dispozici na webové adrese Poskytovatele označené v záhlaví Rámcové smlouvy či Smlouvy.

## **9. Archivace**

- 9.1.** Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
- 9.2.** Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

## **10. Instalace**

- 10.1.** V rámci zřízení Služby se provádí pouze instalace kabelové koncovky či zásuvky (rozhraní) a nikoli koncového zařízení. Samotná instalace koncového zařízení je samostatnou službou zpoplatněnou dle Ceníku.

## **11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 11.1.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi v souladu se zákonem o elektronických telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

- 11.2.** Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **12. Ukončení smluvního vztahu**

- 12.1.** Poskytovatel v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k nápravě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit a smluvní vztah vypovědět.



**12.2.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

**12.3.** Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

**12.4.** Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 a 6.3 těchto VOP.

### **13. Změna a platnost VOP**

**13.1.** Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování.

**13.2.** Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

### **14. Rozhodné právo (řešení sporů)**

**14.1.** Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

**14.2.** Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

**14.3.** Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem 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. Zákazník spotřebitel 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. Závěrečná ustanovení**

**15.1.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.

**15.2.** Zákazník souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích.

**15.3.** Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšováním jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

**15.4.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu

nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- 15.5.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.
- 15.6.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.
- 15.7.** Nedílnou součástí těchto VOP jsou dokumenty Ceník, Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.
- 15.8.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.
- 15.9.** Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021 a nahrazují dosud platné VOP.

**ZELNET s.r.o.**, sídlem Husova 393, Valdické Předměstí, 506 01 Jičín, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích pod značkou C 27117, IČO: 28784286