

## Čl. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“) společnosti AVONET, s.r.o., se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 25536 (dále jen „poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 25 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“), uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování služeb. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. VP, Ceníky služeb, včetně Ceníku doplňkových služeb, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její součásti včetně dodatků mají v případě rozporu přednost před ustanoveními těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel prohlašuje, že se se smlouvou a všemi jejími součástmi seznámil a souhlasí s jejím obsahem. Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách.
3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami 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 i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.
4. **Definice pojmů:**
  - a) **adresa zřízení služby** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
  - b) **aktivační poplatek** – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
  - c) **AVONET Internet (dále jen „služba Internet“)** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz);
  - d) **AVONET Telefon (dále jen „služba Telefon“)** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz). V případech zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Tato služba je poskytována zdarma. Účastníkovi je poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k číslům tísňového volání včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání (112, 150, 155, 158). Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se

nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby Telefon odstoupit;

- e) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz).
- f) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
- g) **hostingové služby** – jsou služby specifikované na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) (zejm. webhosting, server housing, VPS);
- h) **infostránky** – klientská sekce internetových stránek poskytovatele na adrese [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla, určená pro poskytování podrobných informací o poskytovaných službách apod.;
- i) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
- j) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway - domácí brána - zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);
- k) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
- l) **kraj zřízení služby** – je vyšší územně správní celek dle zvláštního právního předpisu, na jehož území se nachází adresa zřízení služby;
- m) **lhůta pro zahájení poskytování služeb** – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak;
- n) **manipulační heslo** – heslo pro komunikaci uvedené ve smlouvě nebo v objednávce služeb, kterým se účastník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC;
- o) **minimální měsíční plnění** – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;
- p) **minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb** – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
- q) **minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz). Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupnost se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] × 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;
- r) **odpojení služby** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
- s) **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení

poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivacího poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

- t) **porucha (závada) poskytované služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–20.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatelem povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován ve smlouvě. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
  - porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
  - doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
  - doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
  - přerušeni dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
  - přerušeni dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- u) **pronájem přenosové trasy** – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;
- v) **sítě elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sítě“);
- w) **SLA (dohodnutá úroveň služeb)** – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatou nadstandardní SLA. Ceník služeb SLA je uveden na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz);
- x) **služba aktivace** – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení (zejména v souvislosti se službou Telefon);
- y) **služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP.**
- z) **technická podpora poskytovatele** – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 577 211 214, email: [podpora@avonet.cz](mailto:podpora@avonet.cz) (viz [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz)). Prostřednictvím technické podpory a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;

- aa) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby. Během období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné smlouvy;
- bb) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;
- cc) 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;
- dd) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz). Na ZC a na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
- ee) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

## Čl. II

### PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

#### A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

- Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz). V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
- Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele ani do komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- 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 dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na ZC, prostřednictvím infostránky nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a

lhůtách provádění změn jsou uvedeny na infostránkách.

- Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
- Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento email se považuje bez dalšího za doručenu.
- V případě uzavření smlouvy resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem (přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena na ZC poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránky dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) a na ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
- Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivaci průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
- Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. 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 úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části. Účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
- Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
- Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny,

monitorovány nebo ztraceny; za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

- Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním právním aktem.
- Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpomalit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě, zejména heslo pro přístup ke koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou službu.
- Účastník je povinen setrvat ve smluvním vztahu s poskytovatelem po sjednanou dobu, na kterou je smlouva uzavřena; jestliže se v této době rozhodne tento smluvní vztah ukončit, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, zvyšuje se úhrada, již je účastník povinen zaplatit poskytovateli v případě své výpovědi dle předchozí věty tohoto článku, o náhradu nákladů poskytovatele spojených s takovýmto koncovým zařízením.
- Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného Ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.
- Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
  - 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;
  - nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
  - 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;
  - zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasiílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

e) nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití;

f) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

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

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo(a) pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.

3. Důsledky neplacení cen za služby: poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplátí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplátí nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, zajistit, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednaní nápravy nikoli kratším než 7 dní. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplátí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností vypovědět, popř. od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení dlužných částek, a to 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 smlouvu vypovědět nebo od smlouvy odstoupit dle ustanovení tohoto odstavce. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní čísla účastníka, která poskytovatel poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.

4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.

5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam v Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke

zjednaní nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).

6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

7. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu.

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. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacatinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy a jejich nedílných součástí, snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služeb.

8. Poskytovatel nese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).

9. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: (a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami; (b) v případě naplnění kapacity připojení probíhající hovory nejsou ovlivněny; (c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

10. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./ blokovat narušující datový provoz; ii./ omezit nebo úplně zamezit přístup uživatele do sítě poskytovatele; iii./ ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email a prostřednictvím infostránke.

## **Čl. III**

### **REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ**

1. 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 poskytnutou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

Reklamací se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.

2. Reklamací se uplatňuje písemně na adresu ZC poskytovatele (nebo na adresu jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz). Reklamací 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, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamací 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 a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamací 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 jednoho 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 jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

## **Čl. IV**

### **SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ**

1. 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).

2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby Telefon je smlouva účinná ode dne prvního použití této služby;

3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo přes internetové stránky poskytovatele). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. V případě

- telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
4. V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz)), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě ceny služby, kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC nebo bankovním převodem.
  5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. V období minimální doby trvání se smluvní vztah řídí ustanoveními VP platnými pro smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy uvedené v ZoEK (tedy poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručným poskytovateli). V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
  6. Pokud smlouva obsahuje ujednání o automatickém prodloužení smluvního vztahu, informuje poskytovatel účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy o této skutečnosti a o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit.
  7. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Formulář je k dispozici na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) a je nutné jej doručit písemně na adresu ZC. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
  8. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
  9. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) a na ZC). Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce. V případě sjednaného pronájmu přenosové trasy činí výpovědní lhůta 6 kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátíla odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele (tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC).
  10. V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle ujednání uvedeného

- ve smlouvě nebo v těchto VP (zejména v případech, kdy účinnost ukončení smlouvy v důsledku porušení smluvních povinností nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena). Toto ujednání se uplatní i v případech, kdy je smlouva uzavřena na dobu určitou a byla zrušena výpovědí z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby. Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
11. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s provozovatelem na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu ZoEK nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebudou akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a současně zveřejnění informací o změně v každé své provozovně a na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz), to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže ustanovení smlouvy či jejích součástí změnil z důvodu změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
  12. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkajících se služeb Telefon má smlouva pozbyt účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK, opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem a Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz), které jsou součástí těchto VP.
  13. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívejší, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoli z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
  14. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby Telefon prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokovaná odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednává službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezabavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytovatelem jinými poskytovateli.
  15. V případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou a pokud tato strana nejednala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, je druhá smluvní strana oprávněna smlouvu s okamžitou platností vypovědět. Výpověď je vůči straně, která se takového opakovaného porušení dopustila, účinná v okamžiku jejího doručení.

16. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět zejména:
  - v případě prodloužení 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 nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
  - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
17. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na adresu jeho sídla nebo ZC. Formulář pro odstoupení je k dispozici na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz).
18. 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.

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

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz); na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby Telefon včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určitých distribučních místech.
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, Ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpозději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může předkládat účastníkovi přehledné a srozumitelné

- vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné, a to na infostránkách poskytovatele. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka (včetně ceny za služby Telefon) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostránkách). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostránek, na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhodnocení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání emailem) poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na těchto infostránkách. Faktura (vyúčtování) je zaslána na adresu nebo email účastníka uvedený ve smlouvě.
- Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše měsíční platby za sjednané služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve užita k jejich uhrazení.
  - Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
  - Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním 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, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
  - Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
  - Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: aktiváční poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb, zálohu na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceníku.
  - Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zasláním na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém

konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz).

- Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

#### ČL. VI SLUŽBY IPTV

- Služby IPTV jsou poskytnuté společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, IČ: 25517767 (dále jen SC) na základě platných registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury poskytovatele, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby cen za tyto služby jsou na základě souhlasu SC placeny účastníkem k rukám poskytovatele.
- Služba Kuki TV je službou IPTV, která je poskytována na základě registrace SC jako provozovatele převzatého vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů. SC nese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržením Technických parametrů služeb, které jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou zveřejněny na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz) (zejména se jedná o nedostatečnou rychlost internetového připojení, poruchy v internetovém připojení nezávislé na SC apod.), a dále negarantuje kvalitu této služby v případě poruch či závad na síti poskytovatele.
- Programová nabídka služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz), pro služby Kuki TV na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz) či na základě telefonického dotazu. SC si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. SC neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců či distributorů.
- KINO je doplňková služba virtuální videotéky, kdy SC poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí tohoto práva sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou platnou smlouvu na službu IPTV. Provozní podmínky poskytování služby KINO: a) aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele; b) poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box uživatele; c) doba poskytnutí práva ke shlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení účastníkem odeslané objednávky ze strany SC. SC je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že účastník má jakékoliv dluhy vůči poskytovateli nebo vůči SC; d) SC je oprávněn jednostranně omezit účastníkovi maximální počet titulů objednaných účastníkem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je k dispozici bezplatně; e) poskytnutí práva ke shlédnutí titulu a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na

jedno koncové zařízení umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).

- Nahrávám je doplňková služba ke službám IPTV; při využívání této služby nenese SC odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé.
- Rodičovský PIN kód (zámek) je technické opatření, které umožňuje účastníkovi či koncovému uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- PIN kód nákupu – je unikátní číslo nebo alfanumerické heslo, které si účastník zvolí při aktivaci služeb nebo balíčku služeb obsahující IPTV služby nebo služby Kuki TV, a které dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicenci) z nabídky služby KINO a pro objednávky dalších doplňkových služeb nebo tematických TV balíčků. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím infostránek účastníka nebo prostřednictvím jeho set-top boxu způsobem zde uvedeným. Stejný postup platí i pro nově zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu. V případě, že byl PIN kód účastníkovi ze strany poskytovatele při uzavření smlouvy přidělen, je účastník povinen si tento PIN kód změnit do 48 hodin od jeho přidělení; pokud tuto povinnost nesplní, nese veškerou odpovědnost v důsledku jejího porušení vzniklou.
- Tzv. Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box účastníka, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám (zejména na tematické televize, doplňkové služby apod.) po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s tímto VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je bližší popsán v set-top boxu. V případě využití Samoobsluhy (ale rovněž v případě telefonického uzavření další smlouvy nebo dodatku ke smlouvě za podmínky, že první smlouva byla uzavřena písemně v souladu s VP), je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi heslo pro komunikaci za účelem jeho identifikace. Další smlouva či dodatek jsou zpravidla účinné okamžikem jejího uzavření, resp. akceptace změn účastníkem. V případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb zadáním PIN kódu nákupu.
- Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebného k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- V případě využívání služeb IPTV nevzniká účastníkovi právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými výklostmí. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů těchto služeb. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel či SC právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- SC neodpovídá za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které poskytovatel přebírá. SC dále



- neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.
13. SC poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

## ČL. VII

### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.
5. Smlouvu a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny na infostránkách, zasláním oznámení o změně do emailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II, A, odst. 6 těchto podmínek), zveřejněním na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících 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 uděлил účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen "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 účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím 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 činnost, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
8. 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.
9. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které

- poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.
10. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
  11. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkoví.
  12. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejich dodatků, a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
  13. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka, zaslání na emailovou adresu sdělenou poskytovatelem, zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě, a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
  14. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
  15. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
  16. Tyto VP nabývají účinnosti 1. 11. 2015.

Ve Zlíně dne 30. 9. 2015

AVONET, s.r.o.  
Ing. Dušan Máčalík, jednatel