

## **Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti CEVIT DATA s.r.o.**

Se sídlem Kunětická 645, 533 04, Sezemice, IČ: 14371073, číslo účtu: 2102167783/2010, Spisová značka: C 49236 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové.

### **1. Definice pojmů**

Poskytovatelem se rozumí společnost CEVIT DATA s.r.o., jakožto společnost poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen "Poskytovatel").

Uživatel se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je na základě písemné smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s Poskytovatelem, poskytovány v takové smlouvě sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen "Uživatel").

Službami se rozumí poskytované služby Poskytovatelem (dále jen "Služby") (4.1.).

### **2. Smlouva**

Služby elektronických komunikací jsou Poskytovatelem poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva"). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

#### **2.1. Kdy je Smlouva uzavřena**

Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy je podepsána oběma smluvními stranami.

#### **2.2. Podmínky pro uzavření smlouvy**

Smlouva bude s Uživatelé uzavřena, pokud budou Poskytovateli sděleny všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále je možno žádat prokázání práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud Uživatel v minulosti nesplnil své závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

#### **2.3. Změna Služby**

**2.3.1.** Pokud chce Uživatel změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit využívaný tarif, nebo pokud si chce přiojednat jinou Službu (dále jen Změna), kontaktuje Poskytovatele na telefonické infolince 792 640 888, případně na emailové adrese [info@cevit.cz](mailto:info@cevit.cz) nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz), případně písemně. Požadovaná Změna bude provedena nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. Podmínkou je podpis písemné smlouvy o této skutečnosti. Pokud v okamžiku žádosti o změnu Služeb nebude mít Uživatel splněné splatné závazky vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn odmítnout podpis smlouvy o změně Služeb do jejich splnění.

#### **2.4. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit Poskytovatel**

**2.4.1.** Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součástí Smlouvy, dozví se o tomto Uživatel minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to na internetových stránkách [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz). V podrobnostech odkazuje Poskytovatel na č. 2.6.3.3.

**2.4.2.** Pokud Poskytovatel změní Smlouvu ohledně náležitostí uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným

ve Smlouvě a rovněž o právu Uživatelé ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Uživatelé akceptovány. Opět blíže čl.2.6.3.3

**2.4.3.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě, vývoje nových technologií, či změny jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách na stránkách [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz). Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Uživatelé o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny Služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
4. rozsah práv a povinností Poskytovatele a Uživatelé;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
6. změny Služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
9. způsob doručování Uživatelé;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. zpracování osobních údajů.

12. rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Uživatelé včetně oznámení možnosti odstoupení od Smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je Poskytovatel povinen informovat Uživatelé způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatelé akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživatelé způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

## **2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud se písemně smluvní strany nedohodly jinak.

## **2.6. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu**

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby je možné se buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, a nebo je možné od Smlouvy odstoupit. Pro případ ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn v případě Smlouvy se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou požadovat úhradu, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce

sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

### **2.6.1. Výpověď Smlouvy**

Smlouvu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě.

### **2.6.2. Výpověď jednotlivé Služby**

Jednotlivou Službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce Uživatel ukončit, bude to znamenat výpověď Smlouvy jako celku.

### **2.6.3. Odstoupení**

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

#### **2.6.3.1. Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:**

- (a) v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní;
- (b) do 14 dnů ode dne, kdy je Uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s Uživatelem – spotřebitelem uzavírána Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- (c) do 14 dnů ode dne, kdy je Uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se Poskytovatel s Uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

#### **2.6.3.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:**

- (a) Uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (c) Uživatel sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) Uživatel neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. pokud Uživatel nebo vlastník domu, kde má Poskytovatel poskytovat Služby, neumožní umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb nebo neumožní přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům Poskytovatele;
- (e) pokud dojde ke ztrátě oprávnění Poskytovatele k poskytování Služeb dle Smlouvy.
- (f) Uživatel používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob;
- (g) z technických důvodů, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dní pokud se s Uživatelem nedohodne jinak;
- h) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb do 60 dnů od podpisu této Smlouvy;

i) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde má Poskytovatel umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku Služeb.

### **2.6.3.3.**

Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat Uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

## **2.7. Kontakt**

Poskytovatele je možné kontaktovat telefonicky na infolince: 792 640 888, nebo ho kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz), případně písemnou formou na adresu Kunětická 645, 533 04, Sezemice. Pokud je v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy je tím myšlen podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Ke komunikaci s Uživatелеm bude Poskytovatel přednostně využívat Uživatелеm sdělenou adresu elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci Poskytovatel využívat Uživatелеm sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Uživatele a tato změna není Uživatелеm sdělena (3.2.), bude Poskytovatel dále zasílat sdělení na původní kontakty. Takto zaslaná sdělení bude považovat Poskytovatel za doručená, a to i v případě, že si Uživatel nevyzvedne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, neboť se dostala do sféry vlivu Uživatele.

## **3. Informace o Uživateli**

### **3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy**

Pro uzavření Smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Absence těchto údajů je zákonnou překážkou pro uzavření Smlouvy. Poskytovatel dále požaduje po Uživateli číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Osobní údaje jsou Uživatелеm poskytovány dobrovolně.

### **3.2. Změna údajů**

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, tuto změnu písemně Poskytovateli oznámit co nejdříve, nejpozději do 7 dnů od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti.

### **3.3. Provozní a lokalizační údaje**

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatelů svých Služeb. Provozní údaje jsou jakékoliv údaje, které musí Poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí Poskytovatel dle zákona

zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele.

### **3.4. Proč jsou údaje zpracovávány a v jakém rozsahu**

Údaje o Uživateli Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a Služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Uživatele i Poskytovatele a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Uživateli zpracovává Poskytovatel jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

**3.5.** Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností správce vyplývajících z obsahu Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné Smlouvy vztahující se k předmětu podnikání Poskytovatele, uzavřené mezi Uživatelem a Poskytovatelem, a plnění právních povinností správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

**3.6.** Osobní údaje zpracovávány pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů může Poskytovatel v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

**3.7.** Uživatel má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 právo:

a) získat od Poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od Poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;

b) aby Poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;

c) aby Poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají, a Poskytovatel má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, Uživatel odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;

d) aby Poskytovatel omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti Poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a Poskytovatele žádá místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebuje je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;

e) aby Poskytovatel na jeho žádost předal jeho osobní údaje jinému jím určenému Poskytovateli;

f) vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů u Poskytovatele;

g) v případě pochybností o tom, zda jsou ze strany Poskytovatele zpracovávány jeho osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **4. Služby**

### **4.1. Poskytované Služby**

Poskytovatel poskytuje Uživateli tyto služby elektronických komunikací:

Služby přístupu k síti internet

Specifikace Služeb je uvedena v Ceníku, který lze nalézt na [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz).

### **4.2. Od kdy je Služba poskytována**

Služba je poskytována ode dne, kdy technik Poskytovatele úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. zásuvku Uživatele nebo v den, kdy je dodáno Uživateli přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno). Službu Poskytovatel začne poskytovat nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy.

Uživatel je oprávněn užít Přijímací zařízení dle své volby, toto zařízení však musí splňovat technické parametry umožňující poskytnutí Služby ze strany Poskytovatele. Z tohoto důvodu je třeba informovat se u Poskytovatele o vhodnosti přijímacího zařízení, které chce Uživatel užít.

### **4.3. Kde je Služba poskytována**

Služba je Uživateli poskytována v domě, bytové jednotce, nebytové jednotce, které je vlastníkem nebo v nemovitosti, ke které mu svědčí užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

#### **4.3.1. Užívací právo**

Pokud Uživatel nemovitost nevlastní, je třeba před uzavřením Smlouvy Poskytovateli prokázat, že Uživatel nemovitost užívá oprávněně, např. doložením nájemní Smlouvy.

#### **4.3.2. Přístup**

Uživatel je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné Služby poskytnout.

#### **4.3.3. Souhlas vlastníka domu**

Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas Uživatel nemá, je povinen to Poskytovateli sdělit, jinak Poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem Uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování Služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby Uživatel zajistil přístup do prostor v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování Služeb dle Smlouvy.

## **4.4. Užívání Služeb**

### **4.4.1. Kdo může Služby užívat**

Služby je oprávněn užívat Uživatel, nebo osoby, které s Uživatelem obývají nemovitost. V případě Uživatele – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu Uživatele.

#### **4.4.2. Jak Služby užívat**

Při užívání Služeb:

- a) Uživatel nesmí zasahovat do zařízení Poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného přijímacího zařízení;
- b) Uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) Uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) Uživatel nesmí používat ani šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.
- e) Uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
- f) Uživatel nesmí používat objednané Služby ani zařízení Poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho software nebo datům;
- g) Uživatel se musí zdržet jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se Uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.);
- h) Uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení Uživatele (1 MAC adresa), není-li s Poskytovatelem dohodnuto jinak;
- i) je připojení určeno výhradně pro adresu odběrného místa určenou ve Smlouvě.

#### **4.5. Porucha Služeb**

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, odstraní ji Poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo Uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bezodkladně nahlásit Poskytovateli na tel. lince 792 640 888. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 3 pracovních dnů, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Uživatele. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli, a Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku Poskytovatele. Závada se bere za způsobenou Uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení Uživatelem kontaktnímu místu provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané Služby nebo vadného poskytnutí objednané Služby. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. V případě dlouhotrvající a často opakující se odchylky má Uživatel právo Službu reklamovat podle Všeobecných podmínek dle bodu 6. Reklamační řád.

## **4.6. Parametry služby internet**

**4.6.1.** Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu internet s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele - [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz)

**4.6.2.** V případě dlouhotrvající nebo často se opakující odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby internet je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu internet.

## **4.7. Omezení Služeb**

### **4.7.1. Důvody omezení**

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Poskytovatel může také v případě, že:

- a) Uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že Uživatel nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby Uživateli;
- c) z důvodů podstatného porušení Smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel Uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných Služeb, zjedná-li Uživatel nápravu;
- d) Uživatel používá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Uživatelům;
- e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace.

e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu. Poskytovatel poskytuje mimo internetového připojení specializované služby (IPTV a VOIP). V případě připojení uživatele přes optický kabel nemá poskytování těchto služeb vliv na kvalitu služby internetového připojení. V případě bezdrátového připojení, užívání těchto specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž byl účastník řádně poučen.

### **4.7.2. Důsledky omezení**

Poskytování Služeb bude Uživateli obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušování z důvodů 4.7.1. a) až d) platí Poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušování poskytování Služeb uvedená v čl. 4.7.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů Uživatele. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované Služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasné nefunkčnosti poskytované Služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. na načítání webových stránek.



**Poskytovatel informuje Uživatele, že měření rychlosti Služeb probíhá na transportní vrstvě L4.**

#### **4.9. Odpovědnost za škodu**

Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu Uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### **5. Cena za Služby**

##### **5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši**

Cenu za Služby se hradí od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb.

##### **5.2. Vyúčtování**

Cena za Služby se účtuje měsíčně, pokud se smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě, pokud se Poskytovatel s Uživatелеm nedohodli jinak. Pokud má Uživatel zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli adresu elektronické pošty, má právo požádat Poskytovatele o zasílání tištěného vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 7 dnů od jeho doručení. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v měsíci předcházejícím tomu měsíci, za nějž jsou Služby účtovány (tj. dopředně). Způsob platby Poskytovatel s Uživatелеm sjednali ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je Uživatel povinen platit vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

##### **5.3. Pozdní úhrady**

Pokud Uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7denní náhradní lhůta k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě ceny za Služby, může být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovení Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo si Poskytovatel žádat od Uživatele mimořádnou platbu ve výši až tří měsíčních plateb za Služby.

##### **5.4. Neuhrazení ceny opakovaně**

Pokud Uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.6.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud Uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.6.3.2.a).

##### **5.5. Úhrada**

Jakoukoliv platbu, kterou Poskytovatel od Uživatele obdrží, může Poskytovatel dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Uživatele. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání Uživatele informovat.

#### **6. Reklamační řád**

##### **6.1. Nesouhlas s vyúčtovanou cenou**

Pokud Uživatel nesouhlasí s vyšší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u Poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

## **6.2. Odkladný účinek**

Reklamacce vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby Uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost Uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamacce rozhodnout.

## **6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou**

Pokud Uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u Poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

## **6.4. Vyřízení reklamacce**

Reklamacce bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamacce vyúčtování vyřízena kladně, bude Uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacce, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se Poskytovatel a Uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou.

## **7. Právo a příslušnost**

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi Poskytovatelem a Uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.

## **8. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky. Podpisem Smlouvy Uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz).

## **9. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 15.4.2022. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na [www.cevit.cz](http://www.cevit.cz).