

## Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Všeobecné podmínky/VP)

### I. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných podmínkách

1.1. **Poskytovatel** je společnost RETE internet, s.r.o., se sídlem Lobežská 214/9, 301 44 Plzeň, okres Plzeň město, IČ: 26404524, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C, vložce 18092. Poskytovatel je na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace, a to podle druhu smlouvy buď (i) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosem hlasu prostřednictvím sítě Internet, a nebo (ii) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojením k síti Internet,

1.3. **Účastník** je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,

1.4. **Internet** je paketová celosvětová síť určená pro přenos informací,

1.5. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:

1.5.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet, a to mezi dvěma body sítě Internet,

1.5.2. poskytování přístupu ke službám celosvětové sítě Internet, poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi; charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v **Technické specifikaci**, která je **Přílohou č. I Smlouvy**

1.6. **Koncový bod** je rozhraní veřejné pevné komunikační sítě (sítě Internet), kde Poskytovatel poskytuje Službu Účastníkovi,

1.7. **Koncové zařízení** je zařízení umístěné na koncovém bodě, pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu,

1.8. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby; aktuální platné Ceny za poskytované Služby zpřístupňuje Poskytovatel vždy na svých www stránkách a ve svých provozovnách. Cena platná v době uzavření Smlouvy je uvedena v **Příloze č. 2 Smlouvy – Ceníku poskytovaných služeb**, není-li stranami dohodnuto jinak,

1.9. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Účastníkovi Poskytovatelem,

1.10. **Porucha služby** je stav, kdy Službu je možno využít jen částečně, anebo jí není možno využít vůbec,

1.11. **Reklamace** je právní úkon směřující k uplatnění práva Účastníka postíže-ného poruchou Služby, případně vadně vystaveným Vyúčtováním,

### 2. Obecná ustanovení

2.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují především vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou založené a ve Smlouvě neupravené, jakož i pravidla a postup při uzavírání a ukončování Smlouvy.

2.2. Smluvní strany prohlašují, že se závazkový právní vztah Smlouvou založený se řídí především Všeobecnými podmínkami, dále právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

2.3. Proces jednání o uzavření Smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření Smlouvy některou ze smluvních stran. K uplatnění návrhu na uzavření Smlouvy slouží závazný vyplňovací formulář Smlouvy připravený Poskytovatelem; tento formulář je dostupný v každé provozovně Poskytovatele a na www stránkách Poskytovatele. Návrh na uzavření Smlouvy je přijat a řádně uzavřenou Smlouvou se stává okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

2.4. Poskytovatel je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout v případě, že:

2.4.1. má pohledávku za potenciálním Účastníkem,

2.4.2. zjistí, že potenciální Účastník je v konkurzu či likvidaci, popřípadě, že byl na potenciálního Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu,

2.4.3. zjistí, že potenciální Účastník při jednání o uzavření Smlouvy Poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.

### 3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je oprávněn:

3.1.1. užívat Službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,

3.1.2. navrhnout Poskytovateli změny Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek, zejména změnu Smlouvy v části týkající se technických parametrů poskytované Služby; náklady na provedení takové změny hradí v plné výši Účastník,

3.1.3. písemně požádat Poskytovatele o zablokování přístupu na určená telefonní čísla, mimo čísel pro přístup k pracovním tísňovým voláním,

3.1.4. bezplatně volat na čísla nouzového volání,

3.1.5. bezplatně hlásit Poruchy Služby,

3.2. Účastník je povinen:

3.2.1. užívat poskytovanou Službu řádně a v souladu s platným právním řádem

České republiky a mezinárodními smlouvami, případně instrukcemi Poskytovatele,

3.2.2. užívat Službu přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet pouze v místě poskytování Služby podle Smlouvy,

3.2.3. nepůsobit užíváním poskytované Služby škodu,

3.2.4. užívat výhradně Koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu,

3.2.5. hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas,

3.2.6. hlásit Poskytovateli výskyt Poruch Služby, a to bez zbytečného odkladu na čísla k tomu určená Poskytovatelem,

3.2.7. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem vzniklé z titulu neuhrazení Vyúčtování za poskytnutou Službu,

3.2.8. poskytnout Poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění Služby či zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem. Pokud Účastník Poskytovateli potřebnou součinnost ani na základě písemné výzvy neposkytne, není Poskytovatel povinen Účastníkovi Službu zprovoznit či v jejím dalším poskytování pokračovat. Takové prodlení se zprovozněním Služby či s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele,

3.2.9. uhradit veškerou škodu vzniklou na majetku Poskytovatele, pokud byl Poskytovatelem takový majetek Účastníkovi za účelem poskytování Služby poskytnut,

3.2.10. vyzoomět Poskytovatele o veškerých změnách údajů týkajících se Účastníka uvedených ve Smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů. Porušení této povinnosti se považuje za závažné porušení smluvních povinností.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

4.1.1. poskytovat Účastníkovi Službu na základě Smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými dále v těchto Všeobecných podmínkách,

4.1.2. na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele a že byla Poskytovateli Účastníkem řádně nahlášena; řádně nahlášenou poruchu Služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím nahlášení,

4.1.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby, a to buď písemně nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím Účastník, telefonicky,

4.1.4. požádá-li ho Účastník písemně o přenositelnost jeho čísla, učinit veškeré kroky potřebné pro její zajištění; za tímto účelem udělí Účastník Poskytovateli potřebnou plnou moc.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. změnit platné Ceny za poskytované Služby. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Cen, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Cen. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.2. změnit Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných podmínek, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných podmínek. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

### 5. Přerušování poskytování Služby

5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

5.1.1. v případě, že by poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke škodě na majetku Poskytovatele, Účastníka či třetí osoby, případně ke škodám na zdraví,

5.1.2. v případě, že by Účastník používal Koncové zařízení jiného než schváleného typu pro danou Službu,

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě též v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani na základě prokazatelně učiněné výzvy ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než jeden týden ode dne dodání upozornění.

Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Účastník.

5.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy a nutné údržby technologického zařízení poskytovatele potřebného pro poskytování služby. O takovémto plánovaném přerušeni či omezení poskytování Služby je Poskytovatel povinen uvědomit Účastníka alespoň sedm dní předem.

5.4. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 není považováno za Poruchu Služby či za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele.

5.5. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.2. těchto Všeobecných podmínek není dotčeno právo Poskytovatele nadále účtovat Cenu za poskytnutou Službu a povinnost Účastníka tuto vyúčtovanou Cenu platit.

5.6. Za obnovení poskytování Služby v plném rozsahu po přerušeni jejího poskytování dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.2. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi manipulační poplatek ve výši platné v době obnovy Služby; na uveřejňování a sdělování výše předemtného poplatku se přiměřeně vztahují příslušná ustanovení těchto Všeobecných podmínek o Cenách za poskytnuté Služby.

## 6. Platební podmínky

6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být Poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční Služby Účastníkem. Dnem převzetí funkční Služby Účastníkem je den, kdy Účastník potvrdí Protokol o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den převzetí funkční Služby den, kdy Poskytovatel zjistí, že Účastník prokazatelně Službu užívá.

6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li stranami dohodnuto jinak.

6.3. Aktuálně platné Ceny za poskytované Služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a vyvěšeny v jeho provozovnách.

6.4. Poskytovatel Účastníkovi bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví na úhradu Cenu za poskytnutou Službu Vyúčtování a zašle mu ho na adresu uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen Účastníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii Vyúčtování. Poskytnutí kopie Vyúčtování nemá odkladný vliv na jeho splatnost.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.

6.7. V případě, že se držitelí poštovní licence nepodaří Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku Poskytovatel doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

6.8. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování se Poskytovatel s Účastníkem dohodl na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky denně.

## 7. Platnost a účinnost Smlouvy

7.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

7.2.1. byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,

7.2.2. Účastník vstoupil do likvidace,

7.2.3. Poskytovateli hrozí vzniknout či vzniká v důsledku jednání Účastníka škoda.

7.2.4. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování.

## 8. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

8.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

8.2. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platnými právního řádu České republiky.

8.3. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.

8.4. Ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

## 9. Technické podmínky, odpovědnost Poskytovatele

9.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením sloužícím pro užívání Služby.

9.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. V těchto Všeobecných podmínek.

## 10. Reklamacce

10.1. Účastník je oprávněn podat u Poskytovatele Reklamacce:

10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu

10.1.2. na poskytovanou Službu.

10.2. Reklamacce na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování na adresu Účastníka, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečnosti, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

10.3. Podání Reklamacce podle ustanovení odst. 10.2. tohoto článku Všeobecných podmínek nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.4. V případě, že Poskytovatel Reklamacce na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacce na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.5. Reklamacce na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečnosti, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

10.6. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamacce na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit Cenu za poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.7. Poskytovatel je povinen Reklamacce na vadné Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamacce na poskytovanou Službu vyřídít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení Reklamacce projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.

10.8. Poskytovatel, který kladně vyřídil Reklamacce na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamacce na poskytovanou Službu a splnil své povinnosti dle ustanovení odst. 10.4. a 10.6. tohoto článku Všeobecných podmínek, není povinen uhrazovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikla v důsledku vadného Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu či v důsledku vadného poskytnutí Služby, případně v důsledku neposkytnutí Služby.

## 11. Řešení sporů

11.1. V případě, že smluvní strany Smlouvy dojdou ke sporu ohledně vzájemných smluvních práv a povinností Smlouvou založených, jsou povinny vejít ve vzájemné jednání a učinit veškeré kroky ke smírnému řešení sporu před použitím správního či soudního řízení.

## 12. Závěrečná ustanovení

12.1. Smluvní strany se tímto dohodly, že veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se držitel poštovní licence nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku odeslateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

12.2. Písemný právní úkon činěný na základě Smlouvy může být jednajícím stranou učiněn též v elektronické podobě nebo faxem. Takový právní úkon musí být do tří kalendářních dnů doplněn o písemné podání stejného obsahu, jinak je neúčinný.

12.3. Součástí Smlouvy jsou:

12.3.1. součásti uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy,

12.3.2. Protokol o předání Služby, existuje-li,

12.3.3. další smluvní dokumenty, pokud se tak smluvní strany dohodnou.

12.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy, Všeobecných podmínek popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy či jejich Dodatků uzavřených podle ustanovení čl. 10 odst. 10.4. těchto Všeobecných podmínek.

12.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na www stránkách Poskytovatele.