

# Všeobecné podmínky a reklamační řád společnosti DIGI Czech Republic, s.r.o. pro službu DIGI TV

## ČÁST I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### Článek 1

#### Účel obchodních podmínek a identifikace smluvních stran

- 1.1 Společnost DIGI Czech Republic, s.r.o., se sídlem Gudrichova 763, 747 41 Hradec nad Moravicí, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 61735, IČO: 292 68 516 (dále jen „**DCZ**“) jako poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací je v rozsahu všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby šíření rozhlasového a televizního signálu prostřednictvím satelitu (dále jen „**Veřejné služby**“).
- 1.2 Společnost DCZ vydává ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) tyto všeobecné podmínky na poskytování Veřejných služeb.
- 1.3 Tyto všeobecné podmínky včetně všech dalších smluvních dokumentů uzavřených mezi společností DCZ a jejím smluvním partnerem v téže souvislosti upravují závazkové vztahy vzniklé při poskytování Veřejných služeb mezi společností DCZ jako poskytovatelem Veřejných služeb a fyzickými nebo právníckými osobami jako uživateli těchto Veřejných služeb. Právní vztahy mezi Smluvními stranami založené smlouvou o připojení, které však smlouva ani další smluvní dokumenty výslovně neupravují, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „**Zákon**“) a ostatních platných právních předpisů České republiky.

### Článek 2 Definice pojmů

- 2.1 Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek jsou definovány následující pojmy:
- 2.1.1 fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o Veřejné služby poskytované společností DCZ, a takováto osoba, s níž společnost DCZ uzavře platnou smlouvu o připojení, se dále označují jen jako „**Uživatel**“;
- 2.1.2 fyzická osoba, která využívá nebo žádá Veřejnou službu pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti se dále označuje jen jako „**Spotřebitel**“;
- 2.1.3 Společnost DCZ a Uživatel se společně označují i jako „**Smluvní strany**“;
- 2.1.4 tyto všeobecné podmínky poskytování Veřejných služeb se dále pro účely jakýchkoli

smluvních dokumentů vystavených společností DCZ označují jako „**Obchodní podmínky**“;

- 2.1.5 objednávka Veřejné služby, v níž Uživatel definuje základní parametry jím požadované Veřejné služby, tj. zejména název Veřejné služby, její předmět, rozsah, úroveň, způsob připojení, možnost využití vlastního technického zařízení nebo technického zařízení poskytnutého Uživateli společností DCZ, dobu trvání používání vybrané Veřejné služby, své identifikační údaje, se dále označuje jen jako „**Objednávka**“. Objednávku lze podat písemně, e-mailem, osobně, telefonicky, nebo prostřednictvím internetových stránek DCZ. Objednávka není součástí smlouvy, pokud není uvedeno jinak;
- 2.1.6 smlouva o poskytování Veřejné služby (smlouva o připojení) uzavřená mezi společností DCZ na straně poskytovatele Veřejných služeb a Uživatелеm, se dále označuje jen jako „**Smlouva**“;
- 2.1.7 dokument, jímž Uživatel potvrdí zahájení poskytování Veřejných služeb, se dále označuje jen jako „**Předávací protokol**“;
- 2.1.8 sazebník cen za služby (vč. ceníku materiálu a prací) vydaný společností DCZ, se dále označuje jen jako „**Tarif**“;
- 2.1.9 Obchodní podmínky, Tarif, Smlouva, Předávací protokol i všechny dohody, ujednání a dodatky, které jsou označeny číslem totožným jako číslo Smlouvy nebo z jejichž označení či obsahu nepochybně vyplývá, že tvoří jeden smluvní celek, jimž se mění nebo doplňuje obsah Smlouvy se dále společně označují jen jako „**Smluvní dokumenty**.“ Smluvní dokumenty tvoří nedílnou součást Smlouvy;
- 2.1.10 oprávnění, povolení, registrace a/nebo licence vydané příslušnými státními orgány podle Zákona nebo dalších právních předpisů, kterými se společnost DCZ povoluje nebo umožňuje poskytování Veřejné služby, se dále souhrnně označují jen jako „**Licence**“;
- 2.1.11 soustava všech funkčně propojených telekomunikačních zařízení provozovaných a používaných společností DCZ při poskytování Veřejných služeb se dále označuje souhrnně jen jako „**Síť DCZ**“;
- 2.1.12 technické zařízení Uživatele připojené ke koncovému bodu Sítě DCZ, resp. k technickému zařízení DCZ, určené k přijímání, vysílání,

spravování nebo uchovávání informací přenášených v souvislosti s využíváním Veřejných služeb, jehož pomocí se Uživatel připojuje k Síti DCZ, se dále označuje jen jako „**Koncové zařízení Uživatele**“ (obvykle TV přijímač apod.). Koncové zařízení Uživatele musí vyhovovat příslušným technickým normám a technickým specifikacím podle Zákona;

- 2.1.13 technické zařízení potřebné k příjmu Veřejných služeb, složené z parabolické antény a pozemní antény, hlavicové jednotky (konvertor LNB), vnitřní jednotky – set-top boxu nebo zasouvací dekódovací modul (CA Modul) a využívané pro plnění závazků společnosti DCZ stanovených Smlouvou se dále označuje jen jako „**Technické zařízení**“;
- 2.1.14 místo, kde bude Technické zařízení umístěno, se dále označuje jen jako „**Místo instalace**“, přičemž Místem instalace může být pouze místo na území České republiky;
- 2.1.15 konkrétní Uživatелеm vybraná Veřejná služba, která je na základě Smluvních dokumentů poskytována Společností DCZ Uživateli, se dále označuje jen jako „**Služba**“;
- 2.1.16 připojení Koncového zařízení Uživatele k Technickému zařízení, jehož prostřednictvím může Uživatel bez jakéhokoli výrazného omezení využívat Službu ve smyslu podmínek dohodnutých ve Smlouvě, se dále označuje jen jako „**Připojení do Sítě**“;
- 2.1.17 stav, kdy Uživatel nemůže Službu vůbec využívat, pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně DCZ, se dále označuje jen jako „**Porucha**“;
- 2.1.18 všechny úkony nezbytné k Připojení do Sítě se dále označují jen jako „**Instalace**“;
- 2.1.19 všechny části platby hrazené Uživatелеm ve prospěch společnosti DCZ za splnění jejich závazků podle Smlouvy, stanovené v příslušných ustanoveních Smlouvy a v platném Tarifu se dále společně označují jen jako „**Odměna za poskytování Služby**“;
- 2.1.20 každé jednotlivé časové zúčtovací období, během něž DCZ poskytuje Uživateli Službu, za které je Uživatel povinen platit Odměnu za poskytování Služby, jehož trvání (týden, měsíc, dva měsíce, čtyři měsíce, rok) je uvedeno ve Smlouvě, se dále označuje jen jako „**Období**“;
- 2.1.21 jakýkoli doklad vystavený společností DCZ pro Uživatele v souladu s platnými právními předpisy České republiky za účelem úhrady Odměny za poskytování Služby, její část nebo jakéhokoli jiného finančního závazku Uživatele vůči společnosti DCZ se dále pro účely Smlouvy označuje jen jako „**Faktura**“;
- 2.1.22 předplatitelská karta, kterou je část zařízení vztahující se k vnitřní jednotce Technického zařízení zajišťující přístup k chráněným službám

digitální televize, se dále označuje jen jako „**Karta**“;

- 2.1.23 „**Informační zákaznické centrum**“ plní funkci informačního centra pro Uživatele, prostřednictvím kterého se Uživatelé mohou denně v určené době informovat o Službě, Tarifu, objednávat služby, hlásit poruchy, změny apod.
- 2.1.24 skutečnost, kterou DCZ ani Uživatel nemohou reálně ovlivnit a která má za následek porušení smlouvy, resp. nedodržení povinností a závazků dané Smluvní strany, jako např. válečné události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha satelitní družice, nepříznivé povětrnostní podmínky znemožňující či omezující přenos signálu apod., se dále označuje jen jako „**Vyšší moc**“;
- 2.1.25 soubor informací o použití, zapojení a údržbě Technického zařízení se označuje jako „**Návod**“;
- 2.1.26 „**Technik**“ je osoba oprávněná zajistit všechny úkony související s instalací, opravou, údržbou, přemístěním Technického zařízení apod. Pokud není ve Smluvních dokumentech uvedeno výslovně jinak, Technikem se rozumí interní technik DCZ jakož i třetí osoba podle článku 4.5 Obchodních podmínek.
- 2.1.27 Slovy „**písemně**“ se rozumí právní jednání učiněné v písemné formě s vlastnoručním podpisem jednatelů. Smluvní strany se dohodly, že písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném prostřednictvím e-mailové zprávy odeslané z e-mailové adresy uvedené Uživatелеm ve Smlouvě nebo později Uživatелеm řádně oznámené.
- 2.2 Není-li ve Smluvních dokumentech uvedeno jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto článku Obchodních podmínek používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech.

## ČÁST II

### PŘEDMĚT SMLOUVY, PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

#### Článek 3

##### Předmět Smlouvy

- 3.1 Společnost DCZ se na základě Smlouvy zavazuje po dobu trvání Smlouvy poskytovat Uživateli Službu a plnit veškeré další povinnosti z ní vyplývající a Uživatel se zavazuje užívat Službu v souladu, způsobem a za podmínek stanovených ve Smlouvě a dalších Smluvních dokumentech.

#### Článek 4

##### Podmínky pro poskytování Služby

- 4.1 Společnost DCZ je oprávněna poskytovat Uživateli Službu výlučně na základě platně uzavřené Smlouvy, a to

v souladu s Obchodními podmínkami, Zákonem a dalšími právními předpisy České republiky.

- 4.2 Společnost DCZ poskytuje Uživateli Službu pouze v případě řádného a včasného splnění všech závazků Uživatele, s výjimkou případů uvedených v těchto Obchodních podmínkách.
- 4.3 Společnost DCZ je oprávněna odepřít poskytování Služby zájemci v případech uvedených v Obchodních podmínkách.
- 4.4 Společnost DCZ poskytuje Službu na celém území České republiky, a to v závislosti na Místě instalace a svých technických možnostech.
- 4.5 Uživatel bere na vědomí, že některé služby nebo části služby nemusí být poskytovány přímo společností DCZ, která je oprávněna k jejich zajištění využívat jiné osoby.

## Článek 5

### Podmínky pro uzavření Smlouvy

- 5.1 Zájemce o poskytování Služby je povinen před uzavřením Smlouvy:
  - 5.1.1 objednat si vybranou Službu telefonicky u Informačního zákaznického centra, případně e-mailem, elektronicky apod. a v Objednávce uvést správně a pravdivě veškeré údaje;
  - 5.1.2 předložit společnosti DCZ dokument, kterým zájemce osvědčí svou totožnost, na požádání také dokument, kterým zájemce osvědčí právní vztah k Místu instalace (vlastník, nájemce apod.), a dále dokumenty prokazující skutečnost, že zájemce o poskytování Služby disponuje všemi povoleními a souhlasnými vyjádřeními příslušných subjektů, jichž se poskytování Služby týká;
  - 5.1.3 zkontrolovat veškeré údaje na předtištěných Smluvních dokumentech a v případě, že se objeví nějaká nesrovnalost, okamžitě o ní informovat společnost DCZ.
- 5.2 Není-li v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, je společnost DCZ oprávněna odmítnout uzavření Smlouvy se zájemcem o poskytování Služby v případě, že:
  - 5.2.1 společnost DCZ neobdržela podle článku 5.1.1 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby řádnou Objednávku, nebo
  - 5.2.2 společnost DCZ neobdržela podle článku 5.1.2 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby požadované dokumenty či potvrzení, nebo
  - 5.2.3 společnost DCZ neobdržela podle článku 5.1.2 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby hodnověrné doklady prokazující případná nezbytná povolení a souhlasná vyjádření příslušných subjektů v souvislosti s využíváním poskytované Služby, nebo
  - 5.2.4 poskytování požadované Služby podle Objednávky je ze strany společnosti DCZ v místě, rozsahu či za podmínek požadovaných

zájemcem o poskytování Služby technicky neuskutečnitelné, nebo

- 5.2.5 společnost DCZ nemá od zájemce o poskytování Služby dostatečnou záruku, že bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou a Obchodními podmínkami, např. z důvodu, že je a/nebo v minulosti byl dlužníkem DCZ, dlužníkem jiné společnosti, případně dlužníkem státu, nebo
  - 5.2.6 zájemce nesouhlasí se Smlouvou, Obchodními podmínkami, Tarifem, nebo jinými Smluvními dokumenty, nebo
  - 5.2.7 uzavření Smlouvy by bylo v rozporu se Zákonem nebo jinými platnými právními předpisy České republiky, nebo
  - 5.2.8 existují technické či organizační překážky, které společnosti DCZ znemožňují zahájit poskytování Služby.
- 5.3 Pro vyloučení veškerých pochybností, ustanovení článku 5 Obchodních podmínek a povinnosti zájemce o poskytování Služby se vztahují obdobně v přiměřeném rozsahu také na zájemce o poskytování Služby – třetí osobu v případě postoupení Smlouvy dle článku 9.3 Obchodních podmínek.

## Článek 6

### Podmínky pro přerušení nebo zastavení poskytování Služby

- 6.1 Společnost DCZ je oprávněna na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu přerušit poskytování Služby, resp. poskytování těchto Služeb omezit, aniž by toto přerušení bylo považováno za porušení Smlouvy, a to zejména z důvodu veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, krizových situací a také za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám Sítě DCZ nebo prací potřebných ve snaze zabránit chybám v Síti DCZ nebo v případě „Vyšší moci“. Na tyto skutečnosti bude Uživatel upozorněn v souladu s článkem 7.1.4 Obchodních podmínek. Přerušením podle tohoto odstavce společnost DCZ nebude v prodlení ani nijak neporuší svoje povinnosti vůči Uživateli.
- 6.2 Společnost DCZ je oprávněna dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby, aniž by toto přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy, a to z následujících důvodů:
  - 6.2.1 neuhrazení splatné Odměny nebo její části podle podmínek stanovených Smlouvou a Obchodními podmínkami, která nebyla uhrazena ani ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění Uživateli na neuhrazenou odměnu a na možnost odpojení prostřednictvím zprávy na obrazovku, písemně, telefonicky, nebo jiným prokazatelným způsobem, a to až do úplného uspokojení celé pohledávky společnosti DCZ odpovídající tomuto závazku Uživatele včetně veškerého příslušenství této pohledávky nebo do zániku

Smlouvy. Pro odesílání a doručování upomínek se použijí obecné ujednání o doručování uvedené v čl. 19 Obchodních podmínek;

- 6.2.2 v případě, že Uživatel ani přes výzvu nesplní povinnost uvedenou v článku 7.2.8 Obchodních podmínek, a to až do doby splnění této povinnosti nebo do zániku Smlouvy.
- 6.3 Společnost DCZ je oprávněna okamžitě zastavit poskytování Služby, aniž by toto zastavení bylo považováno za porušení Smlouvy, pokud Uživatel užívá poskytovanou Službu v rozporu se Smluvními dokumenty nebo právními předpisy České republiky.
- 6.4 Přerušeni, omezení nebo zastavení poskytování Služby Uživateli v souladu s článkem 6.1 až 6.3 Obchodních podmínek nezakládá ze strany společnosti DCZ povinnost poskytnout jakoukoli finanční nebo jinou náhradu Uživateli.
- 6.5 V případě obnovení poskytování Služby podle Smlouvy poté, co pominuly důvody stanovené v článku 6.2 Obchodních podmínek, je společnost DCZ oprávněna účtovat Uživateli stanovený poplatek či náklady s tím spojené podle Smlouvy a Tarifu platného k datu obnovení aktivace Služby pro Uživatele, aniž by došlo ke změně podmínek Smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami.

### ČÁST III

#### PRÁVA A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI DCZ A UŽIVATELE

##### Článek 7

###### Práva a povinnosti společnosti DCZ

###### 7.1 Společnost DCZ se zavazuje:

- 7.1.1 při uzavření Smlouvy poskytnout Uživateli informace o skutečnostech souvisejících s poskytnutou Službou, a to zejména informace o druhu a rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování;
- 7.1.2 zahájit poskytování Služby v souladu s podmínkami Licence do 5 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy nebo připojení do Sítě, pokud není uvedeno nebo dohodnuto jinak;
- 7.1.3 poskytovat Službu v Místě instalace, v rozsahu a časovém období a za Odměnu dohodnutou ve Smlouvě, kromě případů stanovených Obchodními podmínkami a Zákonem;
- 7.1.4 je-li to možné, s předstihem jakýmkoli vhodným způsobem informovat Uživatele o omezení, přerušeni a výpadku v poskytování Služby, s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany společnosti DCZ nemožné;
- 7.1.5 udržovat Sít DCZ ve stavu požadovaném příslušnými technickými normami České republiky;
- 7.1.6 zajišťovat poskytování Služby na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě;

- 7.1.7 odstraňovat Poruchy vzniklé bez zavinění ze strany Uživatele, a to v co nejkratší době od nahlášení Poruchy Uživatелеm, resp. od zjištění vzniku Poruchy;
- 7.1.8 zablokovat na žádost Uživatele a na jeho náklady přístup k veřejné telekomunikační službě, jejíž obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, je-li to technicky uskutečnitelné;
- 7.1.9 zajistit ochranu osobních údajů Uživatele v případech stanovených Zákonem a podle článku 22 Obchodních podmínek.

###### 7.2 Společnost DCZ má zejména právo:

- 7.2.1 ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v jím předložených dokumentech, které si společnost DCZ vyžádá podle článku 5.1.2 Obchodních podmínek;
- 7.2.2 odmítnout v souladu s Obchodními podmínkami poskytování Služby zájemci o poskytování Služby;
- 7.2.3 na úhradu Odměny za poskytování Služby Uživatелеm v souladu s podmínkami Smlouvy, Tarifem, těmito Obchodními podmínkami a Zákonem;
- 7.2.4 na náhradu újmy způsobené Uživatелеm na Sít DCZ;
- 7.2.5 na náhradu újmy způsobenou Uživatелеm ztrátou, poškozením nebo odcizením Karty a/nebo Technického zařízení, která se vyčíslí v částce podle platného Tarifu;
- 7.2.6 dočasně přerušit poskytování služby Uživateli v souladu s článkem 6 Obchodních podmínek;
- 7.2.7 na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Uživatele, potřebné k řádnému plnění závazků stanovených Smlouvou;
- 7.2.8 požadovat od Uživatele kdykoli před zahájením poskytování Služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení Služby a ceny za pronájem a servis Technického zařízení a Karty a/nebo kauci na Služby a zapůjčené Technické zařízení a Kartu na období až dvou let jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, pokud společnost DCZ nebude mít dostatečnou záruku, že Uživatel bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou (viz např. článek 5.2.5 Obchodních podmínek). Článek 10.2 Obchodních podmínek se použije obdobně;
- 7.2.9 ukončit Smlouvu v souladu s Obchodními podmínkami, Smlouvou a Zákonem.

7.3 Společnost DCZ neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených k Uživateli prostřednictvím Sítě DCZ.

7.4 Společnost DCZ není odpovědná za kvalitu poskytované Služby v případě, že Uživatel použil Technické zařízení v rozporu s Návodem, nebo v případech, kdy provedla servis, opravu, montáž, přemístění, výměnu nebo zapojení jiná osoba než společnost DCZ (Technik), nebo instalaci Technického zařízení realizoval Uživatel sám,

nebo v případě, že běžné Technické zařízení poskytnuté společností DCZ není dostatečné pro zavedení nebo příjem Služby v Místě instalace.

- 7.5 Společnost DCZ má právo zavést dodatečná ochranná opatření k ochraně Sítě, Technického zařízení nebo Karty, je-li to nezbytné z důvodu ochrany zájmů DCZ, Uživatele nebo Sítě, Technického zařízení či Karty.

## Článek 8

### Práva a povinnosti společnosti DCZ a Uživatele v souvislosti s Technickým zařízením

- 8.1 Uživatel není oprávněn provádět žádné zásahy do Technického zařízení ani Karty ani s nimi jakýmkoli způsobem (v rozporu s Návodem) manipulovat a nakládat, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 8.2 V případě ukončení Smlouvy je Uživatel povinen Technické zařízení vrátit společnosti DCZ nepoškozené ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy. V opačném případě je Uživatel povinen uhradit smluvní pokutu stanovenou ve Smlouvě. Uhrazení smluvní pokuty nevyklučuje právo DCZ na náhradu újmy;
- 8.3 Vrácením Technického zařízení a/nebo Karty ze strany Uživatele se rozumí jejich skutečné odevzdání a převzetí v sídle nebo provozovně společnosti DCZ nebo protokolární odevzdání Technikovi, případně jejich doručení společností DCZ poštou.
- 8.4 Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Technického zařízení, má Uživatel právo, aby společnost DCZ dle svého uvážení nahradila, vyměnila nebo opravila Technické zařízení. Pokud došlo ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Technického zařízení porušením povinností Uživatele, je Uživatel povinen uhradit cenu opravy, nebo nahrazeného (vyměněného) Technického zařízení a/nebo Karty dle Tarifu platného v době, kdy Uživatel obdržel dané Technické zařízení a/nebo Kartu. Neprokáže-li Uživatel, že ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození nedošlo porušením povinností Uživatele, provede společnost DCZ náhradu nebo výměnu až poté, co Uživatel uhradí cenu takového Technického zařízení včetně úhrady nákladů spojených s náhradou nebo výměnou, nebo
- 8.5 po provedení opravy vydá společnost DCZ opravené Technické zařízení až po uhrazení ceny takové opravy včetně souvisejících nákladů.

## Článek 9

### Práva a povinnosti Uživatele

#### 9.1 Uživatel má právo:

- 9.1.1 na poskytování Služby (uzavření Smlouvy) za podmínek stanovených ve Smluvních dokumentech a Zákoně;
- 9.1.2 užívat Služby spolu s osobami, které s ním žijí ve společné domácnosti (v Místě instalace);
- 9.1.3 na odstranění Poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí písemně nebo telefonicky Informační zákaznické centrum;

- 9.1.4 na přiměřenou slevu z Odměny za poskytování Služby v případě nemožnosti využívat Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně společnosti DCZ vyjma případů, kdy tato závada byla způsobena vlivem Vyšší moci; toto právo musí Uživatel uplatnit nejpozději do dvou měsíců od posledního dne příslušného zúčtovacího Období, jinak právo zaniká;

- 9.1.5 ukončit Smlouvu v souladu s Obchodními podmínkami a Zákonem.

#### 9.2 Uživatel se zavazuje:

- 9.2.1 využívat Službu výlučně v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy České republiky, případně pokyny a návody společnosti DCZ;

- 9.2.2 ode dne účinnosti Smlouvy poskytovat společnosti DCZ podle jejich požadavků veškerou součinnost, která bude potřebná k plnění závazků a ochrany práv společnosti DCZ stanovených Smlouvou;

- 9.2.3 oznámit společnosti DCZ jakoukoli změnu v údajích poskytnutých společnosti DCZ při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (sídlu), obchodní firmy, fakturační adresy, kontaktních údajů (telefon, e-mail) a osob oprávněných jednat jménem Uživatele, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne vzniku změny;

- 9.2.4 platit společnosti DCZ všechny své finanční závazky vyplývající z Tarifu a ze Smlouvy řádně a včas, v dohodnuté výši a v souladu s Obchodními podmínkami;

- 9.2.5 využívat Službu výhradně pro svou vlastní potřebu;

- 9.2.6 realizovat všechna opatření potřebná k tomu, aby Služby v rozporu s ustanovením článku 9.2.5 Obchodních podmínek žádným způsobem nemohly využívat/zneužívat třetí osoby; v případě porušení tohoto ustanovení (včetně ustanovení 9.2.5 Obchodních podmínek) se Uživatel zavazuje zaplatit dohodnutou smluvní pokutu;

- 9.2.7 dodržovat veškerá opatření potřebná k tomu, aby po dobu trvání Smlouvy, na Technickém zařízení nebo Kartě nevznikla žádná újma; toto ustanovení je Uživatel povinen dodržovat i po skončení Trvání Smlouvy, dokud nevrátí Kartu a/nebo Technické zařízení v souladu s článkem 8.2 Obchodních podmínek.

- 9.2.8 Uživatel tímto dává společnosti DCZ souhlas s realizací prací souvisejících s poskytováním Služeb, zejména odstraňováním Poruch, opravou, úpravou, montáží, údržbou, nastavením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením nebo demontáží Technických zařízení v prostorech Místa instalace, a bude-li to nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy, také v ostatních prostorech nemovitosti, kde se

Technické zařízení nachází, a to za přítomnosti Uživatele nebo jím pověřené osoby. Za účelem plnění Smlouvy se Uživatel zavazuje umožnit na požádání společnosti DCZ nebo osobám, které společnost DCZ určí, přístup a vstup do prostoru Místa instalace a ostatních nezbytných prostor nemovitosti, v níž se Technické zařízení nachází, a to po celou dobu trvání Smlouvy i v souvislosti s jejím ukončením nebo po ukončení její platnosti. Je-li pro účel a plnění tohoto odstavce nezbytný souhlas třetí osoby, zavazuje se Uživatel tento souhlas zajistit. Mezi činnostmi ze strany společnosti DCZ, uvedené v tomto odstavci, patří též právo kontrolovat plnění povinností Uživatele;

- 9.2.9 při úhradě jakékoli části Odměny za poskytování Služby uvést v platebním dokladu úplně a správně všechny údaje potřebné k identifikaci příslušné platby Odměny za poskytování Služby, a to tak, jak budou uvedeny v zaslané Faktuře;
- 9.2.10 zajistit nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy Technikovi přístup do prostor Místa instalace za účelem demontáže a odebrání Karty a/nebo Technického zařízení a uhradit DCZ poplatek za demontáž ve výši podle Tarifu nebo ve stejné lhůtě vrátit Technické zařízení Technikovi či společnosti DCZ jiným vhodným způsobem (čl. 8.3 Obchodních podmínek);
- 9.2.11 přebírat zprávy zasílané prostřednictvím systému pro zasílání zpráv Technického zařízení zobrazované na obrazovce Koncového zařízení;
- 9.2.12 předložit Technikovi na vyžádání dokumenty osvědčující jeho totožnost, Smlouvu, případně další dokumenty dle článku 5.1.2 Obchodních podmínek;
- 9.3 Uživatel není oprávněn převést žádná svá práva vyplývající ze Smlouvy na jakoukoli třetí osobu bez předcházejícího písemného souhlasu společnosti DCZ.
- 9.4 V případě, že společnost DCZ poskytne Uživateli přístupové heslo, je společnost DCZ oprávněna heslo kdykoli změnit, jestliže si to vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně DCZ; o této změně je povinna Uživatele uvědomit. Uživatel se zavazuje se svým heslem nakládat jako s důvěrnou informací a udržovat heslo v tajnosti. Uživatel je za užívání svého přístupového hesla odpovědný.
- 9.5 Uživatel je povinen bezodkladně informovat společnost DCZ o případné krádeži, poškození, zneužití či jiné skutečnosti mající vliv na funkci Technického zařízení nebo Karty.
- 9.6 V případě, že se Uživatel zaváže provést sám Instalaci, DCZ neodpovídá za Poruchy vzniklé v přímé souvislosti s těmito úkony. Služba je poskytována okamžikem, kdy Uživatel převezme Technické zařízení určené k Instalaci. Uživatel je povinen neprodleně provést veškeré úkony k zprovoznění Služby a stejně tak je povinen hradit od tohoto okamžiku také Odměnu za poskytování Služby.

- 9.7 V případě, že se Uživatel a společnost DCZ dohodnou, že Instalaci provede Technik, a tato není provedena ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy, je Uživatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Informační zákaznické centrum.

## **Článek 10 Náklady, poplatky**

- 10.1 Uživatel se zavazuje:
- 10.1.1 zajistit na svoje náklady přípravu Místa instalace Technického zařízení, uschovat Technické zařízení a/nebo Kartu do doby Instalace, zajistit všechna nezbytná povolení k umístění Technického zařízení a/nebo Karty od příslušných subjektů, provést řádnou Instalaci, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak;
- 10.1.2 zabezpečit na svoje náklady Místo instalace v souladu s příslušnými technickými normami České republiky (ČSN) a Evropské unie (EN);
- 10.1.3 uhradit fakturované paušalizované cestovní a servisní náklady Technika stanovené v Tarifu v případě vyžádaného výjezdu k neopodstatněné reklamaci poskytované služby, tj. zejména opravě závady Technického zařízení způsobené zaviněním Uživatele, obnovení správného nastavení Technického zařízení po zásahu Uživatele, apod.;
- 10.1.4 uhradit poplatky spojené s instalací Technického zařízení, připojením Technického zařízení do Sítě DCZ a aktivací Služby, a dále hradit další poplatky a ceny uvedené v Tarifu, jejichž výše a přesná specifikace vyplývá z Tarifu nebo Smlouvy;
- 10.2 Náklady a poplatky podle tohoto článku Obchodních podmínek, Tarifu a Smlouvy se Uživatel zavazuje uhradit na vyžádání přímo Technikovi oproti Technikem vystavené Faktuře.

## **ČÁST IV ODMĚNA, TARIF, SANKČNÍ UJEDNÁNÍ**

### **Článek 11 Odměna za poskytování Služby**

- 11.1 Odměna za poskytování Služby je stanovena v souladu se sazbami uvedenými v platném a účinném Tarifu, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 11.2 Není-li uvedeno jinak, je Uživatel povinen uhradit Odměnu za poskytování odebírané Služby (zejména opakující se platby za programové balíky a platby za nájem a servis Technického zařízení) ve výši stanovené Tarifem nejpozději 10. den kalendářního měsíce, v němž začíná Období, způsobem podle článku 13 Obchodních podmínek.
- 11.3 Je-li poskytování Služby zahájeno dříve než od počátku sjednaného Období, je Uživatel povinen uhradit Odměnu za poskytování Služby poměrně i za tuto dobu.

Ustanovení čl. 13.3 Obchodních podmínek se použije obdobně.

- 11.4 V případě předčasného ukončení Smlouvy Uživatelem před uplynutím doby vázanosti podle Smlouvy má společnost DCZ právo požadovat po Uživateli úhradu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních Odměn zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě, že si Uživatel zakoupil od DCZ Technické zařízení za zvýhodněných podmínek, má DCZ právo požadovat doplacení plné ceny Technického zařízení platné v době zakoupení.
- 11.5 Vrácení Technického zařízení Uživatelem před ukončením Smlouvy nezbavuje Uživatele povinnosti hradit Odměnu za poskytování Služby do ukončení Smlouvy. Předčasně vrácené Technické zařízení bude Uživateli na jeho písemnou žádost opětovně poskytnuto po úhradě souvisejících nákladů.
- 11.6 V případě, že Uživatel neposkytne společnosti DCZ součinnost k řádnému plnění závazků stanovených Smlouvou (viz zejména čl. 9.2.2 a 9.2.8 Obchodních podmínek), neztrácí DCZ nárok na Odměnu za poskytování Služby, a to ani v případě, že neposkytnutí součinnosti nebo porušení jiného ustanovení Smlouvy nebo Obchodních podmínek Uživatelem negativně ovlivnilo, omezilo, nebo úplně zamezilo Uživateli příjem Služby, a to až do doby, kdy Uživatel součinnost poskytne, nebo do zániku Smlouvy.
- 11.7 Tarif může určit další (či nové) ceny úkonů poskytovaných společností DCZ či Techniky v souvislosti s poskytováním Služby, zejména za nové služby a produkty, servisní úkony, technickou asistenci, administrativní činnost, komunikaci se zákazníkem apod.

## Článek 12 Akční cena

- 12.1 Společnost DCZ může v rámci různých kampaní poskytnout Uživateli slevu ze standardních cen uvedených v Tarifu. Slevu lze poskytnout z programových balíčků, servisních poplatků, nebo i jiných poplatků a cen uvedených v Tarifu, a to opakovaně nebo jednorázově. Veškeré podmínky kampaně určuje DCZ a není na ně právní nárok.
- 12.2 Společnost DCZ může dohodnout s Uživatelem poskytnutí slevy v rámci závazku Uživatele využívat služby DCZ po určitou, předem stanovenou dobu vázanosti (např. 12 nebo 24 měsíců). Podmínky slevy, dobu jejího trvání a ukončení blíže stanoví Smlouva nebo jiný Smluvní dokument. S Uživatelem mohou být tyto podmínky sjednány i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, např. telefonicky.
- 12.3 V případě, že Uživatel nedodrží podmínky slevy, např. nedodrží dobu vázanosti nebo Smlouvu s Uživatelem ukončí DCZ z důvodů na straně Uživatele (čl. 17. 4. Obchodních podmínek) je Uživatel povinen uhradit sankci podle čl. 11.4 Obchodních podmínek, a to z ceny před poskytnutou slevou, nebo vrátit poskytnutou

slevu (čl. 13.4 Obchodních podmínek). Blížší podmínky může určit Smlouva nebo jiný Smluvní dokument.

## Článek 13

### Platba Odměny za poskytování Služby

- 13.1 Uživatel je povinen hradit všechny platby Odměny za poskytování Služby odpovídající částce uvedené v Tarifu, vyúčtování nebo na vystavené Faktuře, a to za každé ve Smlouvě stanovené Období poskytování Služby podle Smlouvy.
- 13.2 Smluvní strany se dohodly, že v případě plateb Odměny za poskytování Služby, opakující se každý měsíc ve stejné výši, je Uživatel povinen uhradit jednotlivou platbu Odměny za poskytování Služby v termínu uvedeném v článku 11.2 Obchodních podmínek, aniž by čekal na doručení vyúčtování nebo Faktury.
- 13.3 V případě, že nastane situace, kdy bude Uživatel povinen uhradit platbu Odměny za poskytování Služby, nebo jakoukoliv jinou platbu společnosti DCZ v jiné než obvyklé měsíční výši, uhradí Uživatel tuto platbu na základě zaslaného vyúčtování nebo Faktury. Pokud není ve vyúčtování nebo Faktuře uvedeno jinak, je platba splatná okamžikem doručení vyúčtování nebo Faktury.
- 13.4 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Uživatel povinen poskytnoutou Slevu, na niž ztratil nárok, uhradit jednorázově na základě výzvy zaslané společností DCZ.
- 13.5 Není-li v příslušných ustanoveních Smlouvy uvedeno jinak, je Uživatel povinen uhradit všechny platby ve prospěch společnosti DCZ vyplývající ze Smlouvy na bankovní účet společnosti DCZ uvedený ve Smlouvě, nebo později písemně oznámený společností DCZ či uvedený na webových stránkách DCZ, přičemž jako variabilní symbol uvede evidenční číslo Smlouvy.
- 13.6 Odměna za poskytování Služeb za jakékoli Období poskytování Služby podle Smlouvy nebo jakýkoli finanční závazek Uživatele vyplývající ze Smlouvy se považují za řádně a včas uhrazené okamžikem připsání celé částky na bankovní účet společnosti DCZ, a to nejpozději poslední den lhůty stanovené k takové úhradě.
- 13.7 Pokud Uživatel na základě vyznění o podstatné změně Tarifu nevyužil svého práva vypovědět Smlouvu do počátku nového Období, je společnost DCZ oprávněna požadovat za Služby poskytnuté v takovém novém Období úhradu Odměny za poskytování Služby ve výši stanovené novým Tarifem.
- 13.8 Smluvní strany se v souladu s § 64 odst. 6 Zákona dohodly, že vyúčtovací období může být i delší než 90 dnů a že DCZ může odeslat vyúčtování Uživateli také jiným způsobem než prostřednictvím využití provozovatele poštovních služeb. Podrobnosti stanoví Smluvní dokumenty a Tarif.
- 13.9 Smluvní strany se dohodly, že případné přeplatky nebo zálohy uhrazené Uživatelem ve prospěch společnosti DCZ je společnost DCZ oprávněna započítat nebo použít k úhradě jakékoliv jiné splatné Odměny za poskytování Služby, nebo jiné platby Uživatele, nebo také jiných plateb vztahujících se k jiné smlouvě uzavřené mezi

Smluvními stranami. V případě, že po takovém započtení, a/nebo úhradě DCZ nadále eviduje přeplatek Uživatel a Uživatel zároveň nedluží DCZ žádné částky, je Uživatel oprávněn požádat DCZ o vrácení přeplatku, které případný přeplatek Uživateli vrátí nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení žádosti Uživatele. Za vrácení přeplatku mohou být účtovány náklady skutečně vynaložené společností DCZ k jeho vrácení (např. poplatek za složenku). Uživatel souhlasí, že vrácený přeplatek může být o částku nákladů snížen.

## ČÁST V REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Článek 14

#### Reklama Uživatele, řešení reklamací

- 14.1 Práva a povinnosti Smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a Zákonem).
- 14.2 Uživatel je oprávněn reklamovat vyúčtování Odměny za poskytnutí Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo Faktury. Poskytovanou Službu je Uživatel oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 14.3 Uživatel může reklamaci podle článku 14.2 Obchodních podmínek uplatnit písemně, případně osobně na adrese sídla společnosti DCZ. V případě, že o to Uživatel požádá, vydá společnost DCZ Uživateli písemné potvrzení o tom, kdy Uživatel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace Uživatel požaduje. V případě servisního zásahu Technika u Uživatele v souvislosti s uplatněnou reklamací Uživatel potvrdí protokol a v případě neopodstatněné reklamace i Fakturu vystavenou Technikem s uvedením popisu závady (důvodu nefunkčnosti) a způsobem jejího odstranění.
- 14.4 V případě, že Uživatel neuplatní svoje právo podle článku 14.2 Obchodních podmínek na místě uvedeném v článku 14.3 Obchodních podmínek, jeho právo marným uplynutím lhůty zanikne.
- 14.5 Společnost DCZ je povinna reklamaci podle článku 14.2 Obchodních podmínek vyřídit do jednoho měsíce ode dne, kdy byla reklamace Uživatele řádně doručena společnosti DCZ a informovat Uživatele o způsobu vyřízení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí DCZ reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 14.6 Reklama ve věci prošetření Odměny za poskytování Služby nemá odkladný účinek na povinnost Uživatele zaplatit Odměnu za poskytování Služby v souladu s Obchodními podmínkami vydanými společností DCZ, s výjimkou případů stanovených Zákonem.

- 14.7 Neuzná-li společnost DCZ reklamaci dle tohoto článku 14 Obchodních podmínek, je Uživatel oprávněn uplatnit námitky u kompetentního orgánu státní správy.
- 14.8 V případě, že bude sleva dle předchozího odstavce uznána, bude tato sleva započtena na další splatnou Odměnu za poskytování Služby, kterou by Uživatel měl hradit. V případě, že tento postup nebude možný, vrátí společnost DCZ slevu z odměny Uživateli.

## ČÁST VI VZNIK, ZMĚNA A ZÁNİK SMLOUVY

### Článek 15

#### Vznik Smlouvy

- 15.1 Smlouva se považuje za řádně uzavřenou okamžikem, kdy se Smluvní strany shodnou na podstatných náležitostech Smlouvy.
- 15.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou vázanosti sjednanou ve Smlouvě.
- 15.3 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedohodnou-li se Smluvní strany před uplynutím této doby na prodloužení vázanosti, přičemž Uživatel musí s takovým prodloužením vyslovit prokazatelný souhlas, přechází smlouva uplynutím doby vázanosti do režimu smlouvy neurčité.
- 15.4 O blížícím se konci vázanosti smlouvy uzavřené na dobu určitou a možnostech jejího prodloužení informuje DCZ Spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před koncem vázanosti.

### Článek 16

#### Změna Smlouvy

- 16.1 V případě, když má Uživatel zájem změnit rozsah užívané Služby (například objednat dodatečné programové balíky) kontaktuje společnost DCZ způsobem, který si k tomu vybere (zejména prostřednictvím telefonické linky klientského centra, nebo internetových stránek, e-mailem). V případě, že DCZ s požadovanou změnou souhlasí, provede jí nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti Uživatele; tímto okamžikem je dohoda o změně Služeb uzavřena, nebyla-li dříve dohodnuta písemně.
- 16.2 Společnost DCZ si vyhrazuje právo jednostranně měnit, doplňovat, nebo rušit smluvní podmínky obsažené ve Smluvních dokumentech, a to zejména z důvodu změny právních předpisů nebo podmínek na trhu elektronických komunikací, zavedení nových služeb nebo technologií, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z technických, provozních nebo jiných důvodů na straně DCZ. DCZ je povinna uveřejnit informace o těchto změnách nejméně 1 měsíc předem v každé své provozovně a na internetových stránkách. O uveřejnění je DCZ povinna Uživatele informovat.
- 16.3 Za změnu Smlouvy se nepovažuje, jestliže společnost DCZ upraví kanálový rastr (např. přidání, odebrání či záměna programu, změna vizuálního rozlišení, vysílací doby nebo jazyka programu, změna elektronického programového



průvodce - EPG, nebo jiná změna obvyklá pro trh elektronických komunikací).

## Článek 17 Zánik Smlouvy

- 17.1 Smlouva zaniká
- 17.1.1 uplynutím období, na něž byla uzavřena, pokud ze smlouvy nevyplývá jinak (čl. 15.3 Obchodních podmínek);
  - 17.1.2 písemnou dohodou obou Smluvních stran;
  - 17.1.3 písemným odstoupením od Smlouvy;
  - 17.1.4 písemnou výpovědí (uplynutím výpovědní doby), nebo
  - 17.1.5 v dalších případech, kdy to stanoví zvláštní právní předpis, nebo tyto Obchodní podmínky.
- 17.2 Pokud jednostranná změna smluvních podmínek podle čl. 16.2 Všeobecných podmínek bude mít povahu změny náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK informuje DCZ Uživatele o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci je DCZ povinna poskytnout Uživateli způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Výpovědní doba v takovém případě uplyne dnem předcházejícím dni, kdy by změna měla nabýt účinnosti, pokud by Uživatel Smlouvu nevypověděl. To neplatí, pokud tyto oznámené změny náležitostí Smlouvy nastaly v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutí státních úřadů.
- 17.3 Uživatel může od Smlouvy odstoupit, jestliže mu společnost DCZ
- 17.3.1 opakovaně, ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty, neposkytuje Službu podle Smlouvy nebo ji poskytuje se závažnými vadami nebo
  - 17.3.2 opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu Služby v určené lhůtě.
- 17.4 Společnost DCZ může odstoupit od Smlouvy, jestliže Uživatel
- 17.4.1 opakovaně neoprávněně zasahuje do Technického zařízení nebo takovýto zásah umožní třetí osobě, a to i nedbalostí, nebo
  - 17.4.2 neuhradil Odměnu za poskytování Služby ani do 14 dnů ode dne splatnosti nebo
  - 17.4.3 připojí na Sít DCZ zařízení, které nespĺňuje požadavky podle zvláštních předpisů nebo takovéto zařízení používá v rozporu se schválenými Obchodními podmínkami a ani na výzvu společnosti DCZ zařízení neodpojí, nebo
  - 17.4.4 po výzvě k nápravě používá Službu způsobem, který společnosti DCZ znemožňuje kontrolu jejího používání, nebo
  - 17.4.5 po výzvě k nápravě porušuje podmínky uvedené ve Smluvních dokumentech, nebo
  - 17.4.6 v Objednávce nebo ve Smlouvě uvedl nepravdivé údaje týkající se své identifikace, nebo
  - 17.4.7 nesplnil kteroukoli z oznamovacích povinností stanovených Obchodními podmínkami, nebo
  - 17.4.8 protiprávním jednáním či jakýmkoli jiným způsobem zneužívá Službu, zejména jestliže svým jednáním obtěžuje ostatní uživatele Služby, nebo
  - 17.4.9 je v úpadku, vstoupil do likvidace, bylo mu povoleno oddlužení, na jeho majetek byl vyhlášen konkurs, případně byl konkurs na jeho majetek zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na majetek Uživatele nařízená exekuce, nebo
  - 17.4.10 zemřel a dědici nemají zájem na dalším využívání Služby, nebo
  - 17.4.11 je ve sporu s DCZ před Českým telekomunikačním úřadem, nebo před obecným soudem, nebo
  - 17.4.12 porušil čl. 9.2.5 Obchodních podmínek, nebo
  - 17.4.13 neposkytl součinnost dle čl. 9.2.8 Obchodních podmínek, nebo
  - 17.4.14 neposkytl společnosti DCZ ani přes výzvu dostatečnou záruku podle čl. 7.2.8 Obchodních podmínek, nebo
  - 17.4.15 jiným, podstatným způsobem porušil Smlouvu, nebo Obchodní podmínky.
- 17.5 Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo provozovnu DCZ. Spotřebitel může pro tento účel využít vzorový formulář uveden v Příloze č. 1 těchto Obchodních podmínek. V případě takového odstoupení od Smlouvy ponese Spotřebitel náklady s vrácením zboží (Technického zařízení). V případě, že Spotřebitel odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto článkem a DCZ již začala s poskytováním Služby, je Spotřebitel povinen uhradit poměrnou část Odměny za Službu. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a náhradu újmy za porušení smluvních povinností a ani dalších ujednání, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od smlouvy.
- 17.6 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu.
- 17.7 Společnost DCZ je oprávněna vypovědět Smlouvu, nemůže-li nadále poskytovat Službu v dohodnutém rozsahu nebo nezbytné kvalitě, jestliže další poskytování Služby není technicky uskutečnitelné.
- 17.8 Výpovědní doba je 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní doba je stejná pro obě smluvní strany.
- 17.9 Odstoupením od Smlouvy z důvodů uvedených v Obchodních podmínkách a ve Smlouvě tato Smlouva zaniká dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení řádně doručeno druhé Smluvní straně.
- 17.10 Smluvní strany se dohodly, že Smlouva zaniká také marným uplynutím lhůty 3 měsíců od přerušení nebo

omezení poskytování služeb z důvodu nezaplacení podle čl. 6.2 Obchodních podmínek.

## ČÁST VII SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### Článek 18

#### Odpovědnost za újmu

- 18.1 Společnost DCZ není vůči Uživateli odpovědná za vznik újmy způsobené připojením technicky nevyhovujícího Koncového zařízení Uživatele a neodpovídá ani za jeho funkčnost nebo provoz. Společnost DCZ neodpovídá za odstraňování poruch a výpadků v provozu Koncového zařízení Uživatele ani za újmu způsobenou v důsledku provozu takového zařízení.
- 18.2 Společnost DCZ odpovídá Uživateli za újmu, kterou mu způsobila zaviněným porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy i ze Smluvních dokumentů výlučně v rozsahu stanoveném Obchodními podmínkami, neodpovídá však za ušlý zisk. Odpovědnost společnosti DCZ za újmu způsobenou uživateli v důsledku toho, že společnost DCZ řádně neplní povinnosti stanovené ve Smluvních dokumentech, je omezena na povinnost vrátit poměrnou část Uživatelem zaplacené Odměny za poskytování Služby nebo poměrným způsobem snížit Odměnu za poskytování Služby za období vadného poskytování Služby podle podmínek Smlouvy a Obchodních podmínek. Smluvní strany berou na vědomí, že společnost DCZ v každém případě odpovídá maximálně do výše zaplacené Odměny za poskytované Služby v předmětném období.
- 18.3 V případě, že nesplněním kteréhokoli ze závazků Uživatele stanovených ve Smlouvě a v Obchodních podmínkách vznikne společnosti DCZ újma, je Uživatel povinen tuto újmu společnosti DCZ v plné výši nahradit.
- 18.4 Společnost DCZ neodpovídá Uživateli za újmu, která mu vznikne nesplněním kterékoli z podmínek stanovených v článku 6 Obchodních podmínek.
- 18.5 Společnost DCZ neodpovídá Uživateli za vznik újmy způsobené technickou, kapacitní nebo jinou nezpůsobilostí jiné pevné nebo mobilní veřejné telekomunikační sítě jiné telekomunikační společnosti, prostřednictvím které se Uživatel připojuje na Síť DCZ.
- 18.6 Společnost DCZ neodpovídá Uživateli za újmu, která mu vznikne nesplněním kterékoli z podmínek stanovených v článku 9.2 a 10 Obchodních podmínek.

### Článek 19

#### Doručování

- 19.1 Písemnosti, zprávy, oznámení a další dokumenty si Smluvní strany doručují a sdělují:
- 19.1.1 při osobním styku jejich předáním a převzetím;
- 19.1.2 prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo později Uživatelem řádně oznámenou;

- 19.1.3 prostřednictvím elektronického systému pro zasílání a zobrazování zpráv na obrazovce Koncového zařízení;
- 19.1.4 prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky;
- 19.1.5 s využitím provozovatele poštovních služeb na adresu pro doručování uvedenou ve Smlouvě, nebo později Uživatelem řádně oznámenou, nebo zjištěnou v souladu s právními předpisy;
- 19.1.6 jiným vhodným způsobem např. prostřednictvím telefonického hovoru, který může být nahráván.

- 19.2 Písemnost doručovaná na elektronickou adresu (e-mailem) je doručena dnem, kdy byla doručena do mailové schránky adresáta; v pochybnostech se má za to, že je doručena dnem jejího odeslání odesílatelem.
- 19.3 Písemnost odeslaná na poštovní adresu s využitím provozovatele poštovních služeb je doručena dnem dojití; v pochybnostech se má za to, že došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.
- 19.4 Jiná písemnost, oznámení nebo zpráva se považuje za doručenu dnem, kdy se adresát měl možnost s písemností seznámit. V pochybnostech se má za to, že písemnost, oznámení nebo zpráva je doručena třetím pracovním dnem po odeslání.
- 19.5 Poruší-li Uživatel bez omluvitelného důvodu povinnost sdělit změny a oznámit novou poštovní nebo elektronickou adresu (e-mail), považuje se písemnost doručovaná na poštovní adresu za doručenu třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání, a písemnost odesílatele doručovaná na elektronickou adresu (e-mail) se považuje za doručenu dnem jejího odeslání odesílatelem, a to aniž by adresát měl možnost se s obsahem písemnosti seznámit.
- 19.6 Odmítne-li adresát písemnost doručovanou na poštovní adresu přijmout, hledí se na písemnost jako na doručenu dnem, ve kterém bylo její přijetí odepřeno.

### Článek 20

#### Zvláštní ustanovení

- 20.1 Smluvní strany jsou povinny jakékoliv vzájemné spory, vzniklé v souvislosti s plněním závazků podle Smlouvy nebo v souvislosti s ní, bezodkladně řešit jednáním a vzájemnou dohodou. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na smířícím řešení sporu, bude takovýto spor řešit Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky, a to v závislosti na jejich působnosti.
- 20.2 Společnost DCZ a Uživatel se dohodli, že právní vztah týkající se Technického zařízení, které Uživatel využívá při poskytování Služby, se až do řádné úhrady ceny Technického zařízení ze strany Uživatele řídí příslušnými ustanoveními § 2193 a násl. a § 2201 a násl. občanského zákoníku.

## Článek 21

### Postoupení pohledávek

21.1 Společnost DCZ je oprávněna postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči Uživateli, který je v prodlení s úhradou Odměny za poskytování Služby nebo jiných plateb, s jejichž úhradou je Uživatel v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání. Uživatel souhlasí v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, s poskytnutím, správou a zpracováním svých osobních údajů třetí osobou za účelem vymáhání pohledávek což stvrzuje svým podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Uživatel je povinen s takovou třetí stranou jednat jako s řádně pověřeným zástupcem společnosti DCZ. Společnost DCZ je oprávněna vyúčtovat Uživateli náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Pro splatnost těchto nákladů se článek 13.3 Obchodních podmínek použije obdobně.

## Článek 22

### Telekomunikační tajemství a ochrana osobních údajů

22.1 Uživatel dává společnosti DCZ ve smyslu ustanovení § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, výslovný souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů uvedených ve Smluvních dokumentech za účelem evidence Uživatele, informování Uživatele o službách DCZ, průzkumů spokojenosti se službami, přičemž uvedené činnosti může DCZ vykonávat i prostřednictvím třetí osoby, a to po dobu, dokud bude Uživatel v platném smluvním vztahu se společností DCZ nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nestanoví-li právní předpisy lhůtu jinou. Provozovatelem informačního systému obsahujícího osobní údaje Uživatele je společnost DCZ. Uživatel bere na vědomí, že osobní údaje bude společnost DCZ zpracovávat manuálně i automaticky přímo prostřednictvím svých zaměstnanců a dále zpracovatelů pověřených společností DCZ (osob podle čl. 4.5 Obchodních podmínek), a to na základě smluv uzavřených podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Uživatel bere na vědomí, že pro účely zajištění plnění smluvních povinností ze strany Uživatele vůči DCZ může společnost DCZ nebo jí pověřené osoby požadovat kopie takových dokladů, které dostatečně spolehlivě umožní ověřit osobní údaje uváděné Uživatelem ve Smluvních dokumentech.

22.2 Uživatel má právo kdykoliv požádat společnost DCZ o informace, jaké osobní údaje o Uživateli zpracovává, a to za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Uživatel má právo požádat společnost DCZ o opravu nepřesných nebo nepravdivých osobních údajů. Uživatel, který zjistí nebo se domnívá, že společnost DCZ provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Uživatele nebo v rozporu se zákonem, zejména

jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat společnost DCZ o vysvětlení nebo požadovat, aby společnost DCZ odstranila takto vzniklý stav (zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů). Nevyhoví-li společnost DCZ žádosti Uživatele podle předchozí věty, má Uživatel právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (Uživatel má právo se na Úřad pro ochranu osobních údajů se svým podnětem obrátit i přímo). Další případná zvláštní práva Uživatele upravuje ustanovení § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

- 22.3 Společnost DCZ se zavazuje nezpřístupnit třetím osobám bez předcházejícího výslovného souhlasu Uživatele jeho osobní údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství podle Zákona, s výjimkou případu, kdy by společností DCZ byla zvláštním zákonem nebo rozhodnutím příslušného státního orgánu nebo soudu uložena povinnost tyto údaje zpřístupnit.
- 22.4 Uživatel dává společnosti DCZ souhlas k vytváření a ukládání záznamů volání Uživatele na čísla společnosti DCZ, zejména na čísla Informačního zákaznického centra, za účelem uzavření a plnění Smlouvy a za účelem zvyšování kvality služeb.
- 22.5 V rámci péče o Uživatele je DCZ oprávněna sdělené kontaktní údaje používat pro marketingové a obchodní účely, mj. pro informování Uživatele o produktech a službách společnosti DCZ a třetích osob, zejména členů koncernu LAMA ENERGY GROUP s.r.o. (LAMA energy a.s., LAMA MOBILE a.s. a další) a jejich obchodních partnerů. Sdělení podle tohoto článku mohou být zasílány např. poštou, e-mailem, prostřednictvím textové zprávy, nebo telefonicky. Uživatel dále ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., podpisem Smlouvy souhlasí, aby společnost DCZ nebo jí pověřené osoby využívali k uvedeným účelům podrobnosti elektronického kontaktu. Souhlas se zpracováním údajů podle tohoto článku má Uživatel možnost kdykoliv odvolat.
- 22.6 Uživatel plně souhlasí s prověřením jeho platební historie ve všech registrech evidujících platební historii Uživatele. Uživatel uděluje podle § 13 odst. 9 a § 13c zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel v platném znění, souhlas s využitím svého rodného čísla DCZ v souladu s tímto zákonem a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, a dále souhlasí s tím, aby DCZ (nebo jím pověřená osoba) pořídila kopie, opisy a výpisy z Uživatelem poskytnutých identifikačních údajů a dokladů, jež jsou nezbytné pro evidenci Uživatele a Smluvních dokumentů, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Uživatel souhlasí s tím, aby DCZ získala informace o jeho platební morálce (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků vůči jiným subjektům) z negativní databáze sdružení právnických osob SOLUS, IČ: 69346925 (dále jen „SOLUS“). Uživatel rovněž plně souhlasí se zpřístupněním jeho údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo,

adresa, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti za účelem informování o porušení smluvní povinnosti Uživatelem včetně rozsahu a povahy tohoto porušení, následné platební morálce Uživatele a za účelem ochrany práv DCZ, v registru SOLUS za účelem hodnocení jeho platební morálky i ostatním účastníkům sdružení SOLUS.

### Článek 23

#### Závěrečná ustanovení

- 23.1 Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. října 2015 a tímto dnem nahrazují předchozí Obchodní podmínky v plném rozsahu.
- 23.2 Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé platně uzavřené Smlouvy.
- 23.3 Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Řádně uzavřená Smlouva je společností DCZ archivována v elektronické nebo písemné podobě a Uživateli není přístupná. V odůvodněných případech DCZ může Uživateli archivovanou Smlouvu zpřístupnit, přičemž DCZ má právo na úhradu případných nákladů s tím spojených.
- 23.4 Přílohou těchto Obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo distančním způsobem, ve znění odpovídajícím nařízení vlády č. 363/2013 Sb. ze dne 30. října 2013.

- 23.5 Společnost DCZ není ve vztahu k Uživateli vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 23.6 Smlouva a Smluvní dokumenty představují jedinou a úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu Smlouvy, přičemž tyto nahrazují všechny případně předcházející ústní i písemné dohody ohledně otázek týkajících se předmětu Smlouvy.
- 23.7 V případě rozporu některého ustanovení těchto Obchodních podmínek a Smlouvy má přednost znění dotčeného ustanovení Smlouvy.
- 23.8 V případě, že některé z ustanovení Smlouvy nebo Smluvních dokumentů je neplatné, nemá tato neplatnost vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy a Smluvních dokumentů. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanoveními Zákona a ostatních platných právních předpisů České republiky, které jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu Smlouvy.
- 23.9 Smlouva se v celém rozsahu řídí právním řádem České republiky.
- 23.10 Nevyplývá-li ze Smlouvy či Smluvních dokumentů výslovně jinak, lze Smlouvu měnit pouze na základě písemných dodatků schválených a podepsaných oběma Smluvními stranami. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

Za **DIGI Czech Republic, s.r.o.**  
Ing. Pavel Ondra, jednatel

**Příloha č. 1- Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy (v případě uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání anebo distančním způsobem)**

V případě, že chcete odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání anebo distančním způsobem v zákonné lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět na adresu společnosti.

**Oznámení o odstoupení od smlouvy**

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

- Adresát: Společnost DIGI Czech Republic, s.r.o., Oddělení péče o zákazníky, P. O. BOX 34, 639 34 Brno
- Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb (\*)
- Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*)
- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)
- Datum

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.