

# Všeobecné podmínky a reklamační řád společnosti DIGI CZ, s.r.o. pro službu DIGI Internet

## 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**“) vydává ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tyto Všeobecné podmínky a reklamační řád (dále jen „**Obchodní podmínky**“) pro službu spočívající v přenosu dat prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací využívající xDSL technologie – DIGI Internet.
- 1.2 Obchodní podmínky včetně dalších Smluvních dokumentů upravují závazkové vztahy vzniklé při poskytování Služby mezi DCZ jako poskytovatelem a fyzickými nebo právnickými osobami jako uživateli Služby. Právní vztahy mezi Smluvními stranami založené Smlouvou, 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 Obchodních podmínek jsou definovány následující pojmy:
  - 2.1.1 fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o Službu poskytovanou 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 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 objednávka Služby, v níž Uživatel definuje základní parametry jím požadované Služby, tj. zejména název Služby, její předmět, rozsah, úroveň, způsob připojení, možnost využití vlastního Koncového zařízení nebo zařízení poskytnutého Uživateli společností DCZ, dobu trvání používání vybrané Služby, své identifikační údaje, se dále označuje jen jako

„**Objednávka**“. Objednávku lze učinit písemně, e-mailem, osobně, telefonicky, nebo prostřednictvím internetových stránek DCZ. Objednávka není součástí smlouvy, pokud není uvedeno jinak;

- 2.1.5 smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi společností DCZ na straně poskytovatele Služby a Uživatелеm, se dále označuje jen jako „**Smlouva**“;
- 2.1.6 sazebník cen za služby (vč. ceníku materiálu a prací) vydaný DCZ, se dále označuje jen jako „**Ceník**“;
- 2.1.7 Obchodní podmínky, Ceník, Smlouva 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, jimiž se mění nebo doplňuje obsah Smlouvy, se dále společně označují jen jako „**Smluvní dokumenty**.“ Smluvní dokumenty tvoří nedílnou součást Smlouvy;
- 2.1.8 místo, kde bude umístěno Koncové zařízení a poskytována Služba, se dále označuje jen jako „**Místo instalace**“;
- 2.1.9 konkrétní Uživatелеm vybraná služba, která je na základě Smluvních dokumentů poskytována Uživateli, se dále označuje jen jako „**Služba**“;
- 2.1.10 stav, kdy Uživatel nemůže Službu využívat, pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně DCZ, se dále označuje jen jako „**Porucha**.“ Za Poruchu se nepovažuje zejména: závada na vnitřních síťových rozvodech Uživatелеmezi Koncovým bodem sítě a Koncovým zařízením nebo na Koncových zařízeních Uživatелеme; závada způsobená výpadkem elektrického napájení Uživatелеme; závada způsobená neoprávněným zásahem do instalace Služby nebo konfigurace Koncového zařízení; závada způsobená Vyšší mocí; přerušení poskytování Služby z důvodů plánované údržby podle čl. 7.9 Obchodních podmínek;
- 2.1.11 všechny části platby hrazené Uživatелеm ve prospěch DCZ za splnění jejích smluvních závazků, stanovené v příslušných ustanoveních Smlouvy a v platném Ceníku

- se dále společně označují jen jako „**Odměna za poskytování Služby**“;
- 2.1.12 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**“;
- 2.1.13 jakýkoli doklad vystavený 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 DCZ se dále pro účely Smlouvy označuje jen jako „**Faktura**“;
- 2.1.14 „**Informační zákaznické centrum**“ plní funkci informačního centra pro Uživatele, prostřednictvím kterého se Uživatelé mohou denně v určené době informovat o Službě, Ceníku, objednávat služby, hlásit poruchy, změny apod.
- 2.1.15 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, nepříznivé povětrnostní podmínky znemožňující poskytování Služby, se dále označuje jen jako „**Vyšší moc**“;
- 2.1.16 „**Technik**“ je osoba oprávněná zajistit všechny úkony související s instalací, opravou, údržbou apod. Koncového zařízení. Pokud není ve Smluvních dokumentech uvedeno výslovně jinak, Technikem se rozumí interní technik DCZ jakož i třetí osoba podle článku 5.5 Obchodních podmínek.
- 2.1.17 slovy „**písemně**“ se rozumí právní jednání učiněné v písemné formě s vlastnoručním podpisem jednajícího. 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.
- 2.1.18 „**Zákaznický portál**“ je webové rozhraní přístupné Uživateli prostřednictvím internetového prohlížeče, zabezpečené unikátními přihlašovacími údaji. Prostřednictvím Zákaznického portálu má Uživatel možnost provádět administraci své Smlouvy, kontrolovat vyúčtování a stav Služeb, žádat o změnu, rozšíření Služeb apod.
- 2.1.19 **Definice odborných pojmů:**
- Agregace** – poměr, v jakém se uživatelé jedné agregační skupiny dělí o kapacitu připojení;
- ADSL** – technologie umožňující asymetrický přenos dat po jednom metalickém páru. Je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k Uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli (upstream);
- DSLAM** – zařízení umožňující multiplexnost přenosů po běžných metalických vedeních prostřednictvím technologie ADSL a VDSL;
- HTS** (hlavní telefonní stanice) – pro potřeby Obchodních podmínek se tím rozumí analogová telefonní linka;
- IP adresa** – číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti;
- ISDN** – pro potřeby Obchodních podmínek se tím rozumí digitální telefonní linka (možné pouze na technologii ADSL);
- Koncový bod sítě** – fyzický spojovací bod, ve kterém je Uživateli poskytována Služba;
- Koncové komunikační zařízení** (dále jen „**Koncové zařízení**“) – prostředek Uživatele (modem, router, apod.) nebo DCZ připojený ke Koncovému bodu veřejné komunikační sítě, který umožňuje příjem Služby;
- Sít** - síť elektronických komunikací, tj. přenosové systémy zahrnující spojovací a směrovací zařízení a další prvky Sítě, včetně Koncového bodu sítě, prostřednictvím které jsou Uživateli poskytovány služby elektronických komunikací;
- VDSL** – technologie umožňující asymetrický přenos dat po metalickém páru; je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k Uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli připojení (upstream) přičemž je schopna dosáhnout vyšší přenosové rychlosti než ADSL;
- xDSL** – souhrnné označení pro technologie, které umožňují vysokorychlostní přenosy po běžných metalických vedeních; pro potřeby Obchodních podmínek zahrnují technologii ADSL a VDSL;
- 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 PRO UZAVŘENÍ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

#### Článek 3

##### Předmět Smlouvy

- 3.1 DCZ se na základě Smlouvy zavazuje po dobu trvání Smlouvy poskytovat Uživateli Službu a plnit další povinnosti z ní vyplývající a Uživatel se zavazuje užívat Službu v souladu, způsobem a za podmínek stanovených Smluvními dokumenty.
- 3.2 Služba je poskytována prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“), využívající xDSL technologie.
- 3.3 Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Uživatele k širokopásmovým službám sítě Internet. Je založena na trvalém připojení do sítě Internet bez časového omezení. Součástí Služby je rovněž přidělení odpovídajícího počtu IP adres a dále pak poskytování tzv. doplňkových služeb Uživatелеm výslovně objednaných (např. prodej Koncových zařízení, Volitelná instalace, servisní činnosti apod.).
- 3.4 Služba je založena na technologii ADSL a VDSL a je poskytována na jednom uživatelském metalickém vedení. Spojení je asymetrické, přístupová rychlost směrem k Uživateli je vyšší než rychlost směrem od Uživatele.
- 3.5 Uživatелеm požadovaná specifikace Služby (typ Služby) při aktivaci (zřízení) nebo změně Služby je konfigurována vzhledem k technickým omezením v Síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM), pokud není výslovně sjednáno jinak. Tento postup DCZ není považován za vadně poskytnutou Službu, což Uživatel bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí.
- 3.6 DCZ je oprávněna měnit IP adresy, které má Uživatel v rámci využívání Služby přiděleny, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn. DCZ se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně.

#### Článek 4

##### Podmínky pro uzavření Smlouvy a aktivace Služby

- 4.1 Zámecce o poskytování Služby je povinen před uzavřením Smlouvy:
  - 4.1.1 objednat si vybranou Službu telefonicky u Informačního zákaznického centra, případně emailem, elektronicky apod. a v Objednávce uvést správně a pravdivě veškeré požadované údaje;
  - 4.1.2 předložit DCZ dokument, kterým osvědčí svou totožnost, na požádání také dokument, kterým 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;

- 4.1.3 zkontrolovat veškeré údaje na předtištěných Smluvních dokumentech a v případě, že se objeví nějaká nesrovnalost, bezodkladně o ní informovat DCZ.
- 4.2 Není-li v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, je DCZ oprávněna odmítnout uzavření Smlouvy se zájemcem o poskytování Služby v případě, že:
  - 4.2.1 DCZ neobdržela podle článku 4.1.1 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby řádnou Objednávku;
  - 4.2.2 DCZ neobdržela podle článku 4.1.2 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby požadované dokumenty či potvrzení;
  - 4.2.3 DCZ neobdržela podle článku 4.1.2 Obchodních podmínek od zájemce o poskytování Služby hodnověrné doklady prokazující případná nezbytná povolení a souhlasná vyjádření příslušných subjektů v souvislosti s využíváním poskytované Služby;
  - 4.2.4 poskytování požadované Služby podle Objednávky je ze strany společnosti DCZ v místě, rozsahu či za podmínek požadovaných zájemcem o poskytování Služby technicky neuskutečnitelné;
  - 4.2.5 kvalita přípojného vedení zájemce o poskytování Služby neumožňuje na základě posouzení DCZ bezproblémovou aktivaci či poskytování Služby;
  - 4.2.6 DCZ nemá od zájemce o poskytování Služby dostatečnou záruku, že bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smluvními dokumenty, např. z důvodu, že je a/nebo v minulosti byl dlužníkem DCZ, dlužníkem jiné společnosti, případně dlužníkem státu;
  - 4.2.7 uzavření Smlouvy by bylo v rozporu s platnými právními předpisy České republiky;
  - 4.2.8 existují technické či organizační překážky, které DCZ znemožňují zahájit poskytování Služby.
- 4.3 Ustanovení článku 4 Obchodních podmínek a povinnosti zájemce o poskytování Služby se vztahují obdobně také na zájemce o poskytování Služby – třetí osobu v případě postoupení Smlouvy podle čl. 9.3 Obchodních podmínek.

##### Aktivace služby

- 4.4 Po uzavření Smlouvy a kladném ověření dostupnosti Služby provede DCZ aktivaci Služby za podmínek sjednaných Smluvními dokumenty. O aktivaci bude Uživatel informován prostřednictvím notifikační

zprávy zaslané prostřednictvím e-mailu nebo SMS), pokud Uživatel takovou zprávu požadoval. Uživatel bere na vědomí, že do doby, než je s konečnou platností ověřena dostupnost Služby v Místě instalace, DCZ negarantuje aktivaci (zřízení) Služby.

- 4.5 Sjednaná doba vázanosti, resp. trvání Smlouvy, začíná běžet dnem aktivace Služby. Uživatel je povinen hradit Odměnu za poskytování Služby od téhož dne.

## Článek 5

### Podmínky pro poskytování Služby

- 5.1 DCZ je oprávněna poskytovat Uživateli Službu výlučně na základě platně uzavřené Smlouvy, a to v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy České republiky.
- 5.2 DCZ poskytuje Uživateli Službu pouze v případě řádného a včasného splnění všech závazků Uživatele, s výjimkou případů uvedených v Obchodních podmínkách.
- 5.3 DCZ je oprávněna odeprít poskytování Služby zájemci v případech uvedených v Obchodních podmínkách.
- 5.4 Služba je poskytována na území celé České republiky, a to v závislosti na dostupnosti v Místě instalace a technických možnostech.
- 5.5 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.
- 5.6 DCZ je oprávněna řídit efektivní přístupovou rychlost definováním vlastních pravidel Fair User Policy (dále jen „FUP“).
- Základní technické podmínky pro aktivaci (zřízení) Služby:**
- 5.7 Na Místě instalace musí být k dispozici uživatelské vedení a současně proběhne kladný výsledek ověření dostupnosti Služby.
- 5.8 Uživatel disponuje potřebnou výpočetní technikou (osobním počítačem, přenosným počítačem, LAN apod.) s plně funkčním síťovým protokolem TCP/IP.
- 5.9 Uživatel disponuje příslušným Koncovým zařízením (modemem, routerem apod.).
- 5.10 Další podmínky, jejichž splnění je nezbytné pro možnost aktivace (zřízení) Služby:
- 5.10.1 U souběžné služby HTS nesmí být spuštěná služba AOT (Advice On Time).
- 5.10.2 Službu je možné aktivovat (zřídit) na neobsazené přístupové vedení nebo pokud je na stejném přístupovém vedení souběžná služba HTS nebo euroISDN2 typu A.
- 5.10.3 Pokud Uživatel využívá službu euroISDN2, musí být tato služba definována na rozhraní U.
- 5.11 Pokud Koncový bod sítě společnosti CETIN není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále paralelní zásuvky, Uživatel je před objednáním Služby u DCZ povinen požádat CETIN o bezplatnou výměnu nebo úpravu Koncového bodu sítě.
- 5.12 DZC je oprávněna aktivovat (zřídit) Službu i v případě, že část vedení bezprostředně související s Koncovým bodem

není ve vlastnictví CETIN. Uživatel je v takovém případě povinen zajistit si souhlas vlastníka této části vedení.

- 5.13 Služba je poskytována:

5.13.1 S aktivní veřejně dostupnou telefonní službou jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby, kdy Uživatel má nadále smluvní vztah s tímto poskytovatelem, na jehož základě mu je poskytována veřejně dostupná telefonní služba. Z tohoto důvodu Uživatel bere na vědomí, že vedle sjednané ceny za Službu je rovněž povinen hradit příslušné sjednané ceny za poskytovanou veřejně dostupnou telefonní službu (za telefonní linku) poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby.

5.13.2 Bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby, kdy Uživatel nemá smluvní vztah s jiným poskytovatelem, poskytujícím veřejně dostupnou telefonní službu (telefonní linku). V případě objednávky Služby bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby je v průběhu aktivace (zřizování) Služby nezbytná předchozí návštěva technika společnosti CETIN na Místě instalace za účelem aktivace zásuvky (Koncového bodu sítě).

5.13.3 Termín návštěvy Technika společnosti CETIN na instalační adrese Uživatele je dohodnut přímo s Uživatelem. V případě, že není možné Uživatele pro dohodnutí termínu návštěvy technika opakovaně zastihnout na telefonním kontaktu, který Uživatel sdělil DCZ při objednání Služby a je uveden ve Smlouvě, je DCZ oprávněna od Smlouvy odstoupit.

5.13.4 Uživatel je povinen poskytnout DCZ či oprávněnému zástupci CETIN nezbytnou součinnost při aktivaci (zřízení) Služby.

5.13.5 Veškeré náklady spojené s dobudováním uživatelského vedení sítě společnosti CETIN, je-li to nezbytné pro aktivaci (zřízení) Služby, jdou k tíži Uživatele, není-li výslovně sjednáno jinak.

### Přenesení internetového připojení

5.13.6 Při přenesení internetového připojení k DCZ (dále jen „přenesení služby“) je Uživatel povinen sdělit DCZ mimo jiné i servisní číslo. Servisní číslo slouží k ověření skutečnosti, že ke změně poskytovatele dochází z podnětu Uživatele a je nezbytnou součástí požadavku na přechod Uživatele mezi poskytovateli. Servisní číslo získá Uživatel od svého původního poskytovatele internetového připojení. Vypořádání všech práv a povinností vyplývajících ze smlouvy

uzavřené mezi Uživatelem a původním poskytovatelem tím není dotčeno. DCZ neodpovídá za případnou újmu a náklady vzniklé Uživateli z titulu změny poskytovatele internetového připojení.

- 5.13.7 K přenesení služby dojde zpravidla po 20 dnech po přijetí požadavku ze strany Uživatele společností DCZ. Při přenesení služby může dojít k dočasnému výpadku internetového připojení.
- 5.13.8 Uživatel může ukončit Službu prostřednictvím jiného poskytovatele (dále jen „přenos internetového připojení k jinému poskytovateli“). Povinnost Uživatele uhradit veškeré závazky vyplývající ze Smlouvy tím není dotčena. V případě žádosti o přenos internetového připojení k jinému poskytovateli je Uživatel povinen učinit výpověď v souladu s čl. 17.10 Obchodních podmínek, není-li Smluvními stranami ujednáno jinak. Byla-li DCZ doručena řádná výpověď, vystaví DCZ Uživateli servisní číslo potřebné pro přenos internetového připojení k jinému poskytovateli. Servisní číslo bude Uživateli doručeno způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Služba je v tomto případě ukončena ke dni zřízení služby u jiného poskytovatele.

#### **Volitelná instalace a servisní zásah**

- 5.14 DCZ poskytne servisní zásah jako výkon prací vedoucí k úpravě a údržbě Služby na výslovnou žádost Uživatele, které vedou k úpravě Koncového bodu, k úpravě na Koncovém bodu sítě nebo na části vedení bezprostředně navazující na Koncový bod sítě (Volitelná instalace, apod.), k opravě nefunkčnosti Služby, dále činnosti spojené s opětovným obnovením poskytování Služby (např. z důvodu neplacení), apod.
- 5.15 Servisní zásah spočívá v přímém fyzickém zásahu provedeném Technikem v prostorách Uživatele nebo formou vzdáleného přístupu.
- 5.16 DCZ je oprávněna účtovat cenu za servisní zásah podle Ceníku.
- 5.17 Doplnkovou součástí Služby je Volitelná instalace, která je poskytována s Koncovým zařízením dodávaným DCZ nebo s Koncovým zařízením ve vlastnictví Uživatele. Volitelná instalace je považována za servisní zásah.
- 5.18 Volitelná instalace zahrnuje instalaci a konfiguraci Koncového zařízení a rozbočovače ke Koncovému bodu sítě (tel. zásuvce) kabelem, připojení výpočetní techniky Uživatele, a to vše při použití standardního obsahu balení Koncového zařízení. V případě volby Volitelné instalace je Uživateli doručeno Koncové zařízení včetně příslušenství a nainstalováno Technikem v Místě instalace. Uživatel je vždy povinen potvrdit Technikovi doručení a instalaci Koncového zařízení.

- 5.19 O provedení Volitelné instalace Koncového zařízení musí být sepsán a podepsán předávací protokol nebo obdobný písemný doklad.
- 5.20 Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že DCZ negarantuje u Volitelné instalace Koncového zařízení a jeho připojení k počítači Uživatele kompatibilitu Koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. DCZ rovněž nepřebírá jakoukoliv odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za újmu způsobenou daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za újmu vzniklou neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo Vyšší mocí v počítači a na Koncovém zařízení.
- 5.21 Úspěšná instalace Služby je podmíněna potřebným vybavením výpočetní techniky ve vlastnictví Uživatele (čl. 5.8 Obchodních podmínek), poskytnutím nezbytné součinnosti Uživatele spočívající zejména v přesné definici umístění, součinnosti při instalačních pracích, smluvním zajištěním souhlasů vlastníků objektů, příp. i vnitřních rozvodů. Uživatel garantuje, že veškeré elektrické rozvody, z nichž Uživatel napájí zařízení Koncového bodu Služby nebo Koncové zařízení, vyhovují podmínkám technických norem a byla na nich provedena výstupní revize. Plánovaný termín aktivace (zřízení) Služby platí pouze za předpokladu dodržení všech shora uvedených povinností Uživatele. V případě jejich nesplnění odpovídá Uživatel za újmu, která tímto vznikne.
- 5.22 Uživatel má na výběr dvě varianty Volitelné instalace: Základní a Rozšířenou instalaci.
- 5.22.1 Základní instalace znamená instalaci Koncového zařízení bez zásahu do výpočetní techniky DCZ nebo Uživatele. Funkčnost Služby je Uživateli předvedena na počítači Technika. Základní instalace nezahrnuje konfiguraci ani instalaci komunikačních zařízení a sítí, které jsou ve správě Uživatele nebo třetí strany. Uživatel je oprávněn v průběhu Základní instalace změnit požadavek na Rozšířenou instalaci, v takovém případě musí být tato změna potvrzena Uživatelem na předávacím protokolu.
- 5.22.2 Rozšířená instalace znamená kompletní odbornou instalaci Koncového zařízení včetně jeho připojení k počítači Uživatele. Funkčnost Služby je Uživateli předvedena na počítači Uživatele.

## Článek 6

### Podmínky pro přerušení nebo zastavení poskytování Služby

- 6.1 DCZ je oprávněna na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto přerušení bylo považováno za porušení Smlouvy, a to zejména z důvodu ochrany veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, v případě narušení nebo ohrožení bezpečnosti a integrity Sítě nebo Služby, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, krizových situací a také za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám Sítě nebo v případě Vyšší moci. Přerušením podle tohoto odstavce DCZ nebude v prodlení ani nijak neporuší svoje smluvní závazky.
- 6.2 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 za poskytování Služby nebo její části podle podmínek stanovených Smluvními dokumenty, která nebyla uhrazena ani ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění Uživateli na neuhrazenou Odměnu za poskytování Služby a na možnost odpojení prostřednictvím zprávy na obrazovku, písemně, telefonicky, nebo jiným prokazatelným způsobem, a to až do úplného uspokojení celé pohledávky DCZ odpovídající tomuto závazku Uživatela včetně veškerého příslušenství této pohledávky nebo do zániku Smlouvy. Pro odesílání a doručování upomínek se použijí obecná ujednání o doručování uvedené v čl. 19 Obchodních podmínek;
- 6.2.2 v případě, že Uživatel ani přes výzvu nesplní povinnost uvedenou v článku 7.4.7 Obchodních podmínek, a to až do doby splnění této povinnosti nebo do zániku Smlouvy.
- 6.3 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 Přerušení, omezení nebo zastavení poskytování Služby Uživateli v souladu s článkem 6.1 až 6.3 Obchodních podmínek nezakládá ze strany 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 a 6.3 Obchodních podmínek, je DCZ oprávněna účtovat Uživateli stanovený poplatek či náklady s tím spojené podle Smlouvy a Ceníku platného k datu obnovené aktivace Služby, aniž by došlo ke změně podmínek Smlouvy.

## 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 se Službou, a to zejména informace o druhu a rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování;
- 7.1.2 zahájit poskytování Služby do 60 dnů ode dne uzavření Smlouvy nebo připojení do Sítě, pokud není uvedeno nebo dohodnuto jinak. Tato doba je podmíněna poskytnutím součinnosti ze strany Uživatela podle Obchodních podmínek;
- 7.1.3 poskytovat Službu v Místě instalace, ve sjednaném rozsahu a časovém období, kromě případů stanovených Obchodními podmínkami a Zákonem;
- 7.1.4 je-li to možné, s předstihem jakýmkoli vhodným způsobem informovat Uživatela o omezení, přerušení a výpadku v poskytování Služby, s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany DCZ nemožné;
- 7.1.5 zajišťovat poskytování Služby na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě;
- 7.1.6 odstraňovat Poruchy vzniklé bez zavinění ze strany Uživatela, a to v co nejkratší době od nahlášení Poruchy Uživatелеm, resp. od zjištění vzniku Poruchy;
- 7.1.7 zajistit ochranu osobních údajů Uživatela v případech stanovených Zákonem a čl. 22 Obchodních podmínek.
- 7.2 Nejvyšší dosažitelná rychlost Služby závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. DCZ garantuje maximální rychlost přenosu dat pro jednotlivé typy Služby v závislosti a podle podmínek uvedených v Obchodních podmínkách a dalších Smluvních dokumentech. Maximální přenosová rychlost, agregace, příp. FUP a další technická specifikace je uvedena v Ceníku či na webových stránkách DCZ;
- 7.3 Maximální rychlost přenosu dat závisí zejména na Místě instalace, dostupnosti technologie ADSL/VDSL a technické specifikaci zvolené Služby. Touto rychlostí se rozumí maximální přenosová rychlost v obou směrech dosažitelná na fyzické vrstvě. V důsledku technických faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální.
- Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- 7.3.1 zvolený typ Služby;
  - 7.3.2 kvalita a délka přístupového vedení (mezi Koncovým bodem sítě a DSLAM);
  - 7.3.3 kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele a Uživatелеm použité Koncové zařízení;
  - 7.3.4 režie vyšších přenosových vrstev;
  - 7.3.5 agregace;
  - 7.3.6 sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jiné služby Uživatелеm, který využívá dostupnou rychlost připojení;
  - 7.3.7 faktory sítě Internet stojící mimo vliv DCZ.
- 7.4 Společnost DCZ má zejména právo:**
- 7.4.1 ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené Uživatелеm;
  - 7.4.2 odmítnout v souladu s Obchodními podmínkami poskytování Služby Uživateli;
  - 7.4.3 na úhradu Odměny za poskytování Služby v souladu se Smluvními dokumenty a Zákonem;
  - 7.4.4 na náhradu újmy způsobenou Uživatелеm ztrátou, poškozením nebo odcizením Koncového zařízení ve vlastnictví DCZ, ve výši podle Ceníku;
  - 7.4.5 dočasně přerušit poskytování Služby Uživateli v souladu s článkem 6 Obchodních podmínek;
  - 7.4.6 na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Uživatele potřebné k řádnému plnění závazků stanovených Smluvními dokumenty;
  - 7.4.7 požadovat od Uživatele kdykoli před zahájením poskytování Služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení Služby a/nebo kauci na období až dvou let jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, pokud DCZ nebude mít dostatečnou záruku, že Uživatel bude řádně a včas plnit své smluvní závazky (např. čl. 4.2.6 Obchodních podmínek). Čl. 10.2 Obchodních podmínek se použije obdobně;
  - 7.4.8 není-li v Místě instalace možné poskytovat Službu se zvolenou technickou specifikací, je DCZ oprávněna Uživatелеm zvolenou Službu upravit na nižší, nejbližší dostupnou specifikaci Služby (ve smyslu uplatněné přenosové rychlosti, agregace, příp. FUP apod.). O tomto kroku DCZ Uživatелеm předem informuje. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez sankcí, do jednoho měsíce ode dne oznámení změny ze strany DCZ. Neodstoupí-li Uživatel od Služby, bude mu účtována cena upravené Služby dle Ceníku.
  - 7.4.9 ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy.
- 7.5 DCZ neodpovídá za blokadu IP adresy třetími stranami v síti Internet.**
- 7.6 DCZ není odpovědná za kvalitu poskytované Služby v případě, že Uživatel použil Koncové zařízení v rozporu s návodem, nebo v případech, kdy provedla servis, opravu, montáž, přemístění, výměnu nebo zapojení jiná osoba než DCZ (Technik), nebo instalaci Koncového zařízení realizoval Uživatel sám.
  - 7.7 DCZ neodpovídá za nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované společností DCZ.
  - 7.8 DCZ neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
  - 7.9 Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu na zajištění údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Sítě.
  - 7.10 DCZ si vyhrazuje právo uplatnit řízení datového toku v Síti případně jiné dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služby (blokace některých přenosových protokolů nebo portů apod.), aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli a je ve prospěch Uživatele nebo Sítě.
  - 7.11 DCZ je oprávněna zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smluvními dokumenty, platnými právními předpisy nebo s dobrými mraví, např. zamezit Uživateli přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravím.
  - 7.12 Uživatel souhlasí s tím, že DCZ je oprávněna regulovat Službu uživatelům s provozem významně převyšujícím průměrné využívání Služby ostatními uživateli, a to i v případě, kdy není DCZ stanoven limit FUP. DCZ může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.

## Článek 8

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

- 8.1 Pro využití Služby musí být Uživatel vybaven vhodným Koncovým zařízením. Funkčnost Služby může být zaručena jen při využití Koncového zařízení objednaného od DCZ (Koncové zařízení je v takovém případě dodáváno přímo od DCZ nebo třetí osoby podle čl. 5.5 Obchodních podmínek). Službu je možné využívat pouze prostřednictvím Koncových zařízení, která plně vyhovují standardům a požadavkům pro jejich provoz v ČR a v síti společnosti CETIN, a která nezpůsobují poškození Sítě, nenarušují funkčnost Sítě ani provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob. Koncová zařízení nabízí DZC formou jejich prodeje, a to dle Ceníku. Seznam

aktuálně nabízených Koncových zařízení, jejich technická specifikace a bližší popis jsou uvedeny na webových stránkách DCZ. Smluvní dokumenty mohou určit další podmínky a formy nabízení Koncových zařízení.

- 8.2 Je-li součástí Smlouvy i dodávka Koncového zařízení, je Uživatel povinen po uzavření Smlouvy převzít zásilku obsahující toto zařízení. V případě nepřevzetí zásilky je Uživatel povinen nahradit DCZ veškeré náklady spojené se zasláním Koncového zařízení a DCZ je v takovém případě současně oprávněna přistoupit k aktivaci (zřízení) Služby i bez dodání Koncového zařízení, což Uživatel bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí. Uživateli je Koncové zařízení včetně příslušenství doručováno na adresu instalace uvedenou ve Smlouvě, pokud se Uživatel s DCZ nedohodnou jinak. Uživatel je povinen potvrdit převzetí Koncového zařízení včetně příslušenství. Náklady za doručení Koncového zařízení nejsou zahrnuty v jeho ceně a jsou Uživatelem hrazeny ve výši dle Ceníku, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak.
- 8.3 Vlastnictví ke Koncovému zařízení přechází na Uživatele až úplným uhrazením kupní ceny Koncového zařízení. Nebezpečí vzniku škody na zakoupeném Koncovém zařízení přechází na Uživatele okamžikem jeho fyzického převzetí. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého Koncového zařízení, je uvedena na záručním listu, který je Uživateli předán společně s Koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců).
- 8.4 V případě ukončení Smlouvy z důvodů na straně Uživatele (čl. 17. 4. Obchodních podmínek) nebo výpovědí ze strany Uživatele před uhrazením úplné kupní ceny Koncového zařízení je Uživatel povinen uhradit zbývající část kupní ceny Koncového zařízení nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to v plné výši dle Ceníku platného v době zakoupení.
- 8.5 Pokud není ujednáno jinak, instalaci Koncového zařízení provádí Uživatel sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení. Samoinstalační balíček zaslaný Uživateli obsahuje Uživatelem objednané Koncové zařízení a další potřebné součásti, jimiž se Uživatel připojuje za účelem užívání Služby, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace Koncového zařízení Uživatelem.
- 8.6 DCZ nebo třetí osoba podle čl. 5.5 Obchodních podmínek je oprávněna po předchozím upozornění kontrolovat Koncové zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- 8.7 DCZ neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových zařízení ve vlastnictví Uživatele, které Uživatel využívá k připojení ke Službě. Tímto však nejsou dotčena práva Uživatele vyplývající ze záruky poskytnuté DCZ ke Koncovému zařízení zakoupeného od DCZ.
- 8.8 V případě skončení Smlouvy je Uživatel povinen pronajaté Koncové zařízení vrátit společnosti DCZ nepoškozené ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 (deseti) dnů od skončení Smlouvy, a to

na vlastní náklady. V opačném případě je Uživatel povinen uhradit smluvní pokutu stanovenou ve Smlouvě. Uhrazení smluvní pokuty nevyklučuje právo DCZ na náhradu újmy.

## Článek 9

### Práva a povinnosti Uživatele

#### 9.1 Uživatel má právo:

- 9.1.1 na poskytování Služby za podmínek stanovených ve Smluvních dokumentech a Zákoně;
- 9.1.2 na odstranění Poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí písemně nebo telefonicky Informační zákaznické centrum;
- 9.1.3 na přiměřenou slevu z Odměny za poskytování Služby v případě nemožnosti využívat Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně DCZ vyjma případů, kdy tato závada byla způsobena vlivem Vyšší moci;
- 9.1.4 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, platnými právními předpisy České republiky, pokyny a návody DCZ. Zejména se Uživatel zavazuje zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným uživatelům;
- 9.2.2 ode dne uzavření Smlouvy poskytovat DCZ podle jejich požadavků veškerou součinnost potřebnou pro plnění smluvních závazků;
- 9.2.3 oznámit společnosti DCZ jakoukoli změnu v údajích poskytnutých DCZ při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (sídla), 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 DCZ všechny své finanční závazky vyplývající z Ceníku 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 využívat Službu způsobem, který nevede k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat a nenarušovat nebo neomezovat užíváním Služby bezdůvodně právem chráněné zájmy DCZ či jiných osob;



- 9.2.7 Uživatel není oprávněn měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení společnosti CETIN, včetně Koncového bodu. Uživatel tímto dává DCZ souhlas s realizací prací souvisejících s poskytováním Služeb, zejména odstraňováním Poruch, opravou, úpravou, montáží, údržbou, nastavením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením nebo demontáží Koncových zařízení v prostorech Místa instalace, a bude-li to nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy, také v ostatních prostorech nemovitosti, kde se Koncové zařízení nachází, a to za přítomnosti Uživatele nebo jím pověřené osoby. Za účelem plnění Smlouvy se Uživatel zavazuje umožnit na požádání DCZ nebo třetím osobám podle čl. 5.5 Obchodních podmínek, vč. zástupců CETIN, přístup a vstup do prostoru Místa instalace a ostatních nezbytných prostor nemovitosti, v níž se Koncové 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 před zahájením prací souvisejících s poskytováním Služeb. Není-li Uživatelem sděleno jinak, platí, že souhlas byl udělen. Mezi činnostmi ze strany DCZ uvedené v tomto odstavci, patří též právo kontrolovat plnění povinností Uživatele;
- 9.2.8 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, zejména uvedením variabilního symbolu platby;
- 9.2.9 předložit Technikovi na vyžádání dokumenty osvědčující jeho totožnost, Smlouvu, případně další dokumenty podle článku 4.1.2 Obchodních podmínek;
- 9.2.10 sledovat doporučení a pokyny DCZ týkající se změny v nastavení a zabezpečení Koncových zařízení, zejména je pak povinen instalovat příslušné nové (aktuální) verze software;
- 9.2.11 vyvinout přiměřené úsilí k zajištění bezpečnosti Sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných Uživatelů prostřednictvím Sítě Uživatele (např. ochrana proti DDOS útokům apod.) a proti zneužití Služby. Uživatel je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. V případě takového průniku se Uživatel zavazuje aktivně spolupracovat s DCZ na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.
- 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 DCZ poskytne Uživateli přístupové heslo, je 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 V případě Poruchy je Uživatel povinen Poruchu řádně identifikovat, popsat jak se projevuje (včetně sdělení stavu led diod na Koncovém zařízení) a poskytnout potřebnou součinnost DCZ nebo třetí osobě podle čl. 5.5 Obchodních podmínek k jejímu odstranění. Uživatel se za každých okolností zavazuje poskytnout na sebe telefonický kontakt, nebyl-li uveden při podpisu Smlouvy nebo oznámen později a podle pokynů operátora Informačního zákaznického centra nejprve vykonat kontrolu zapojení, nastavení a funkčnosti modemu. Doba neposkytnutí součinnosti Uživatele se nezapočítává do lhůty pro odstranění Poruchy.
- 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 Koncové zařízení určené k Instalaci a v případě, že Uživatel nepožadoval Koncové zařízení, dnem aktivace Služby. Uživatel je povinen neprodleně provést veškeré úkony k zprovoznění Služby a stejně tak je povinen hradit od tohoto okamžiku také Odměnu za poskytování Služby.

## Článek 10 Náklady, poplatky

- 10.1 Uživatel se zavazuje:
- 10.1.1 zajistit na svoje náklady přípravu Místa instalace a uschovat Koncové zařízení do doby instalace (pro případ Volitelné instalace); uhradit fakturované paušalizované cestovní a servisní náklady Technika stanovené v Ceníku a veškeré účelně vynaložené náklady DCZ a třetích osob podle čl. 5.5 Obchodních podmínek spojené s odstraněním závady, která není Poruchou, tj. zejména v případě vyžádaného výjezdu k neopodstatněné reklamaci poskytované Služby, opravě závady Koncového zařízení způsobené zaviněním Uživatele nebo na straně Uživatele apod.;
- 10.1.2 V případě, že v dohodnutý termín nebude Uživatel přítomen v Místě instalace a

Poruchu nebo závadu, která není Poruchou, z toho důvodu nebude možné odstranit, je Uživatel povinen uhradit DCZ poplatek za výjezd Technika; toto ujednání se použije obdobně v případě marného výjezdu u Volitelné instalace;

- 10.1.3 uhradit veškeré náklady a poplatky spojené s Volitelnou instalací Koncového zařízení a aktivací Služby, a dále hradit další poplatky a ceny uvedené v Ceníku, jejichž výše a přesná specifikace vyplývá z Ceníku nebo Smlouvy. V případě porušení povinnosti k součinnosti podle článku 5.13.4 nebo článku 5.21 Obchodních podmínek se Uživatel zavazuje uhradit DCZ veškeré náklady s tím vzniklé.
- 10.2 Náklady a poplatky podle tohoto článku Obchodních podmínek, Ceníku a Smlouvy se Uživatel zavazuje uhradit na vyžádání přímo Technikovi oproti Technikem vystavené Faktuře.

## ČÁST IV ODMĚNA, CENÍK, 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 Ceníku, není-li uvedeno jinak.
- 11.2 Není-li uvedeno jinak, je Uživatel povinen uhradit Odměnu za poskytování odebírané Služby (zejména opakující se platby za objednané Služby) 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, dohodou Smluvní stran či odstoupením nebo výpovědí ve smyslu čl. 17.4 Obchodních podmínek před uplynutím doby vázanosti má DCZ právo požadovat po Uživateli sankci ve výši jedné pětiny součtu měsíčních Odměn zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě, že si Uživatel zakoupil od DCZ Koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, má DCZ právo požadovat doplacení plné ceny Koncového zařízení platné v době zakoupení.
- 11.5 V případě, že Uživatel neposkytne DCZ součinnost k řádnému plnění smluvních závazků (viz zejména čl. 9.2.2 a 9.2.7 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.

- 11.6 Ceník může určit další (či nové) ceny úkonů poskytovaných DCZ či Techniky v souvislosti s poskytováním Služby, zejména za nové služby a produkty, servisní úkony, technickou asistenci, administrativní činnost, komunikaci s Uživatelem apod.
- 11.7 Ztráta, poškození, zničení, zbavení se nebo předání Koncového zařízení Uživatelem před ukončením Smlouvy nezabavuje Uživatele povinnosti hradit Odměnu za poskytování Služby do ukončení Smlouvy. Koncové zařízení předané Uživatelem DCZ bude Uživateli na jeho žádost opětovně poskytnuto po úhradě souvisejících nákladů.

### Článek 12

#### Akční cena

- 12.1 DCZ může v rámci různých kampaní poskytnout Uživateli slevu ze standardních cen uvedených v Ceníku. Slevu lze poskytnout z ceny za Služby, Koncová zařízení a dalších cen a poplatků uvedených v Ceníku, a to opakovaně nebo jednorázově. Veškeré podmínky kampaně určuje DCZ a není na ně právní nárok.
- 12.2 DCZ může dohodnout s Uživatelem poskytnutí slevy v rámci závazku Uživatele využívat služby DCZ po určité, 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), nebo uhradit cenu v plné výši (např. čl. 8.4 Obchodních podmínek). Blížší podmínky mohou být stanoveny Smlouvou nebo jiným smluvním dokumentem.

### Článek 13

#### Platba Odměny za poskytování Služby

- 13.1 Uživatel je povinen hradit všechny platby Odměny za poskytování Služby odpovídající částce uvedené v Ceníku, 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

## ČÁST V REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Článek 14

#### Reklamacce Uživatele, řešení reklamací

- 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 poskytnutou 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 DCZ vyplývající ze Smlouvy na bankovní účet DCZ uvedený ve Smlouvě, nebo později písemně oznámený 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 řádné 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 Ceníku nevyužil svého práva vypovědět Smlouvu do počátku nového Období, je DCZ oprávněna požadovat za Služby poskytnuté v takovém novém Období úhradu Odměny za poskytování Služby ve výši stanovené novým Ceníkem.
- 13.8 Smluvní strany se v souladu s § 64 odst. 6 Zákona dohodly, že zúčtovací 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 Ceník.
- 13.9 Smluvní strany se dohodly, že případné přeplatky nebo zálohy uhrazené Uživatelem ve prospěch společnosti DCZ je 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 Uživatele a Uživatel zároveň nedluží DCZ žádné částky, je Uživatel oprávněn požádat DCZ o vrácení přeplatku, která 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.
- 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, jinak právo zanikne.
- 14.3 Uživatel je povinen reklamaci podle článku 14.2 Obchodních podmínek uplatnit písemně. V případě, že o to Uživatel požádá, vydá DCZ Uživateli písemné potvrzení o tom, kdy Uživatel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamacce Uživatel požaduje. V případě servisního zásahu Technika u Uživatele v souvislosti s uplatněnou reklamací Uživatel potvrdí protokol a v případě neopodstatněné reklamacce 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 a způsobem uvedeném v článku 14.3 Obchodních podmínek, jeho právo marným uplynutím lhůty zanikne.
- 14.5 DCZ je povinna reklamaci podle článku 14.2 Obchodních podmínek vyřídit do jednoho měsíce ode dne, kdy byla reklamacce Uživatele řádně doručena DCZ a informovat Uživatele o způsobu vyřízení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit DCZ reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 14.6 V případě reklamacce Koncového zařízení zakoupeného prostřednictvím DCZ je Uživatel povinen předložit DCZ potvrzení o koupi nebo záruční list a kompletní reklamované Koncové zařízení. Samostatně zakoupené příslušenství Koncového zařízení musí být reklamováno samostatně. Bylo-li Uživateli předáno potvrzení o právech z vadného plnění, ve kterém je určena jiná osoba k opravě, uplatňuje Uživatel reklamaci u této osoby.
- 14.7 Reklamacce ceny za poskytovanou Službu nemá odkladný účinek na povinnost Uživatele zaplatit Odměnu za poskytování Služby v souladu s Obchodními podmínkami vydanými DCZ, s výjimkou případů stanovených Zákonem.

- 14.8 Neuzná-li společnost DCZ reklamaci, je Uživatel oprávněn uplatnit námitky u kompetentního orgánu státní správy.
- 14.9 Je-li Uživateli v případě opodstatněné reklamace přiznána sleva z Odměny za poskytování Služby, bude tato sleva započtena na další splatnou Odměnu za poskytování Služby, kterou by Uživatel měl hradit. V případě, že tento postup nebude možný, vrátí 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 zasílání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před koncem vázanosti.

### Článek 16 Změna Smlouvy

- 16.1 Má-li Uživatel zájem změnit rozsah Služeb, kontaktuje DCZ s požadovaným návrhem. V případě, že DCZ se změnou souhlasí, provede ji nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. 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 inflace, 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 a změny cen ekonomických vstupů (nákladů) investic atp. Smluvní dokumenty je DCZ oprávněna měnit v rozsahu smluvních ujednání vztahujících se k:
- 16.2.1 Odměně za Služby;
  - 16.2.2 způsobu a podmínkám účtování Služeb a plateb Odměn;
  - 16.2.3 podmínkám, rozsahu a způsobu poskytování Služeb (vč. ukončení, změny poskytování Služby nebo zavedení nové Služby);

- 16.2.4 podmínkám omezení Služeb;
- 16.2.5 rozsahu práv a povinností DCZ;
- 16.2.6 odpovědnosti za újmu;
- 16.2.7 způsobu a podmínkám ukončení Smlouvy a doby trvání Smlouvy;
- 16.2.8 způsobu a podmínkám uplatnění reklamace;
- 16.2.9 podmínkám doručování písemností a oznámení;
- 16.2.10 výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- 16.2.11 podmínkám zpracování osobních údajů.

DCZ je povinna uveřejnit informace o těchto změnách nejméně 1 měsíc předem v každé své provozovně a na svých internetových stránkách. O uveřejnění je DCZ povinna Uživatele informovat v souladu s čl. 19.1 Obchodních podmínek.

- 16.3 Pokud Uživatel požádá o změnu své stávající Služby na vyšší typ Služby (ve smyslu uplatněné přenosové rychlosti, agregace, příp. FUP apod.), zjistí DCZ před provedením změny, zda je možné v daném místě požadované připojení poskytovat. Nebude-li možné změnu z technických důvodů provést, bude žádost o změnu zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Smlouvy.
- 16.4 Uživatel bere na vědomí, že při změně typu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.
- 16.5 V případě, že Uživatel požádá o změnu Služby, s níž je spojena změna technologie z ADSL na VDSL, bere Uživatel na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že musí mít k dispozici odpovídající kompatibilní Koncové zařízení podporující VDSL technologii. Společnost DCZ v takovém případě nezodpovídá za případnou nefunkčnost Služby z důvodu chybějícího odpovídajícího kompatibilního Koncového zařízení.

### 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);
  - 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 zasílání 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. Nevyužil-li Uživatel svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu akceptoval.

#### 17.3 Uživatel může od Smlouvy odstoupit, jestliže mu DCZ:

- 17.3.1 opakovaně, ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty, neposkytuje Službu podle Smlouvy nebo ji poskytuje se závažnými vadami;
- 17.3.2 opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu Služby v určené lhůtě.

#### 17.4 DCZ může odstoupit od Smlouvy, jestliže Uživatel:

- 17.4.1 neuhradil Odměnu za poskytování Služby ani do 14 dnů ode dne splatnosti;
- 17.4.2 připojí do Sítě zařízení, které nespĺňuje požadavky podle zvláštních předpisů nebo takovéto zařízení používá v rozporu se schválenými Obchodními podmínkami a ani na výzvu DCZ zařízení neodpojí;
- 17.4.3 po výzvě k nápravě používá Službu způsobem, který společnosti DCZ znemožňuje kontrolu jejího používání;
- 17.4.4 v Objednávce nebo ve Smlouvě uvedl nepravdivé údaje týkající se své identifikace;
- 17.4.5 nespĺnil kteroukoli z oznamovacích povinností stanovených Obchodními podmínkami;
- 17.4.6 je v úpadku, vstoupil do likvidace, bylo mu povoleno oddlužení, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, případně byl konkurs na jeho majetek zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na majetek Uživatele nařízená exekuce;
- 17.4.7 zemřel a dědici nemají zájem na dalším využívání Služby;
- 17.4.8 je ve sporu s DCZ před Českým telekomunikačním úřadem, nebo před obecným soudem;
- 17.4.9 porušil čl. 9.2.5 nebo čl. 9.2.6 Obchodních podmínek;
- 17.4.10 porušil bezpečnostní zásady uvedené v čl. 9.2.10 nebo čl. 9.2.11 Obchodních podmínek;
- 17.4.11 neposkytuje potřebnou součinnost pro plnění smluvních povinností DCZ (viz zejména čl. 5.13.5 nebo 9.2.7 a další Obchodních podmínek);
- 17.4.12 ani přes výzvu neposkytl DCZ dostatečnou záruku podle článku 7.4.7 Obchodních podmínek;
- 17.4.13 jiným, podstatným způsobem porušil Smlouvu nebo Obchodní podmínky.

17.4.14 po výzvě k nápravě porušuje podmínky uvedené ve Smluvních dokumentech;

DCZ má ze stejných důvodů možnost Smlouvu vypovědět, nevyužije-li právo od Smlouvy odstoupit.

17.5 DCZ je oprávněna od Smlouvy odstoupit, vyjde-li před nebo v průběhu aktivace (instalace) Služby najevo, že Službu není možné z technických důvodů v Místě instalace poskytovat. DCZ je oprávněna od Smlouvy odstoupit i po aktivaci (instalaci) Služby vyjde-li najevo, že další poskytování Služby není technicky uskutečnitelné.

17.6 Nedojde-li z jakéhokoliv důvodu (např. z technických důvodů nebo z důvodu neposkytnutí součinnosti Uživatele) k aktivaci Služby ve lhůtě dle čl. 7.1.2 Obchodních podmínek, má se za to, že DCZ od Smlouvy odstoupila, nedohodnou-li se DCZ s Uživatелеm jinak.

17.7 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 uvedený v Příloze č. 1 těchto Obchodních podmínek. V případě takového odstoupení od Smlouvy ponese Spotřebitel vynaložené náklady spojené s instalací (aktivací) Služby dle Ceníku. 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.

17.8 Zakoupí-li Spotřebitel Koncové zařízení od DCZ smlouvou uzavřenou na dálku nebo mimo provozovnu DCZ, má právo odstoupit od koupě do 14 dnů od doručení Koncového zařízení. Spotřebitel může pro tento účel využít vzorový formulář uvedený v Příloze č. 1 těchto Obchodních podmínek. Takové odstoupení, nevyplyvá-li z něho jinak, se týká výhradně zakoupeného Koncového zařízení a nemá vliv na platnost ostatních ujednání Smlouvy, zejména ujednání vztahujících se k poskytovaným Službám. V případě odstoupení ponese Spotřebitel náklady spojené s vrácením Koncového zařízení. Koncové zařízení je povinen zaslat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení.

17.9 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.

17.10 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu. Výpovědí Smlouvy na dobu určitou není dotčen čl. 11.4 Obchodních podmínek.

17.11 Společnost DCZ je oprávněna vypovědět Smlouvu, nemůže-li nadále poskytovat Službu v dohodnutém rozsahu nebo nezbytné kvalitě.

- 17.12 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. Běh výpovědní doby nemá vliv na povinnost Uživatele řádně hradit Odměnu za poskytování Služby.
- 17.13 V případě, že smluvní strana od Smlouvy odstoupí, Smlouva zaniká dnem, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení řádně doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strana je oprávněna poskytnout prodlévající smluvní straně dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění povinnosti. Oznámí-li současně, že jí tuto lhůtu již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od smlouvy odstoupila.

## ČÁST VII SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### Článek 18

#### Odpoovědnost 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 nebo změny IP adresy podle čl. 3.6 Obchodních podmínek.
- 18.2 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 DCZ za újmu způsobenou Uživateli v důsledku toho, že DCZ řádně neplní povinnosti stanovené ve Smluvních dokumentech, je omezena na povinnost vrátit poměrnou část Uživatелеm 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 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 DCZ újma, je Uživatel povinen tuto újmu DCZ v plné výši nahradit.
- 18.4 DCZ neodpovídá Uživateli za újmu, která mu vznikne nesplněním kterékoli z podmínek stanovených v článku 6 Obchodních podmínek.
- 18.5 DCZ neodpovídá Uživateli za vznik újmy způsobené technickou, kapacitní nebo jinou nezpůsobilostí jiné pevné nebo mobilní veřejné telekomunikační sítě.
- 18.6 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-mail) na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo později Uživatелеm řádně oznámenou;
  - 19.1.3 prostřednictvím Zákaznického portálu;
  - 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 Uživatелеm 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-mail) je doručena dnem, kdy byla doručena do e-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 státě, pak patnáctý pracovní den po odeslání.
- 19.4 Písemnost doručovaná prostřednictvím Zákaznického portálu se považuje za doručenu dnem přihlášení Uživatele do Zákaznického portálu, nejpozději však třetím pracovním dnem ode dne zpřístupnění písemnosti.
- 19.5 Uživatel je povinen se pravidelně seznamovat s oznámeními zaslanými prostřednictvím Zákaznického portálu, byl-li Uživateli zřízen přístup do Zákaznického portálu.
- 19.6 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.
- 19.7 Poruší-li Uživatel 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 státě, 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.

- 19.8 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 se zavazují jakékoliv vzájemné spory, vzniklé v souvislosti s plněním závazků podle Smlouvy nebo v souvislosti s ní, bezodkladně řešit jednáním a vzájemnou dohodou.
- 20.2 Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu z této Smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanovené Zákonem), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 20.3 Spory mezi Uživatelem a DCZ vzešlé ze Smlouvy a v souvislosti s ní, rozhoduje v rámci pravomoci mu svěřené Zákonem Český telekomunikační úřad. Ve sporech, ve kterých není pravomoc Českého telekomunikačního úřadu dána, rozhodují soudy obecné soustavy soudů České republiky.

## 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 touto třetí stranou jednat jako s řádně pověřeným zástupcem 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

### Zpracování osobních údajů

- 22.1 Podmínky zpracování osobních údajů

DCZ zpracovává osobní údaje Uživatele v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími předpisy. Osobní údaje poskytuje Uživatel DCZ při sepsu Smluvních dokumentů, případně je DCZ získává od Uživatele nepřímo, nebo od třetích osob. DCZ zpracovává osobní údaje pouze v nezbytné míře a nezbytném rozsahu k naplnění účelů zpracování. DCZ zpracovává osobní údaje manuálně nebo automaticky, vlastními zaměstnanci nebo prostřednictvím třetích osob – zpracovatelů.

### 22.2 Definice osobních údajů

Zpracovávanými osobními údaji Uživatele jsou zejména jméno, příjmení, titul, věk, pohlaví, číslo dokladu totožnosti, adresa trvalého bydliště, adresa pro doručování, instalační adresa, datum narození, rodné číslo, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, údaje o zástupcích Uživatele, kontaktní telefonní číslo, e-mailová adresa, přihlašovací údaje, bankovní spojení, údaje o SIPO, provozní a lokalizační údaje, údaje o využívaných službách a předmětu Smlouvy, údaje získané marketingovými průzkumy a jiné oprávněně získané údaje o Uživateli. Provozním údajem se rozumí jakýkoliv údaj zpracovávaný pro potřeby přenosu zprávy Sítí nebo pro její účtování (zejména URL adresa datového spojení, IP adresa, konfigurační údaje, identifikace Koncového zařízení). Lokalizačními údaji jsou jakékoliv údaje zpracovávané v Síti, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení.

### 22.3 Účel zpracování osobních údajů

Bez souhlasu Uživatele zpracovává DCZ osobní údaje v případech umožněných právními předpisy („nezbytné zpracování“), jinak pouze se souhlasem Uživatele („zpracování se souhlasem“). Zpracování je nezbytné za těmito účely:

22.3.1 uzavření a plnění Smlouvy (poskytování služeb elektronických komunikací, řádná evidence Uživatele, vyhotovení vyúčtování a provádění platebních transakcí, zajištění přístupu a připojení k Sítím, apod.);

22.3.2 v případech, kdy je zpracování výslovně stanoveno zvláštním zákonem, např. zpracování informací o platbách za účelem plnění daňových a účetních povinností a plnění povinností při poskytování služeb elektronických komunikací;

22.3.3 ochrany oprávněných zájmů DCZ nebo třetích osob. DCZ je tak oprávněna zpracovávat osobní údaje z důvodu ověření platební morálky Uživatele (čl. 22.7 Obchodních podmínek), vymáhání pohledávek

za Uživatelem, v souvislosti s prodejem produktů a služeb třetích osob prostřednictvím DCZ a za účelem zajištění bezpečnosti Sítí, Uživateli a třetích osob.

#### 22.4 Zpracování se souhlasem Uživatele

Vyžaduje-li zpracování osobních údajů souhlas, požádá DCZ Uživatele o udělení souhlasu srozumitelným a jednoznačným způsobem s uvedením konkrétního účelu zpracování, a to před zahájením zpracování za tímto účelem. Se souhlasem Uživatele zpracovává DCZ osobní údaje za účelem:

22.4.1 marketingu, především zaslání obchodních sdělení, propagace a nabízení produktů a služeb DCZ a třetích osob. Mezi třetími osobami, jejichž produkty a služby DCZ propaguje, mohou být zejména mateřská společnost LAMA ENERGY GROUP a.s., IČ: 64086259, a členové jejího koncernu (*LAMA energy a.s., IČ: 28262026 a další*). Seznam třetích osob je uveden na [www.novadigitv.cz](http://www.novadigitv.cz) v sekci Ochrana osobních údajů;

22.4.2 provádění průzkumů spokojenosti a zvyšování kvality služeb.

Obchodní sdělení mohou být v případech uvedených výše oznamována zejména poštou, e-mailem, prostřednictvím textové zprávy, nebo telefonicky, není-li zvolen specifický typ komunikace. DCZ upozorňuje, že i bez výslovného souhlasu Uživatele je oprávněna Uživatele oslovit za účelem informování o nabídkách a službách (*vylučně*) společnosti DCZ, v souvislosti s Uživatelem odebíranými službami. Proti tomuto postupu je Uživatel oprávněn kdykoliv uplatnit námitku, v takovém případě nebude DCZ osobní údaje za tímto účelem zpracovávat.

#### 22.5 Nahrávání hovorů

DCZ je oprávněna nahrávat a ukládat záznamy hovorů provedených s Uživatelem za účelem uzavření a plnění Smlouvy. O nahrávání hovoru je Uživatel vždy předem informován. V případě nesouhlasu s takovým zpracováním nelze telefonicky uzavřít Smlouvu ani provést jinou změnu, či oznámení.

#### 22.6 Předložení dokladu totožnosti

Uživatel bere na vědomí, že pro účely zajištění plnění smluvních povinností jsou DCZ a její Zástupci oprávněni požadovat kopie údajů z dokladů totožnosti (*např. občanského průkazu*) umožňujících spolehlivě ověřit správnost Uživatelem uváděných osobních údajů. Při některých způsobech uzavírání smluv může DCZ požadovat pořízení redukované kopie dokladu totožnosti přes šablonu, která omezuje rozsah viditelných údajů na: jméno, příjmení, číslo dokladu totožnosti, data vydání a platnosti, adresy trvalého pobytu, rodného čísla, data narození, podpis a orgán, který doklad vydal.

#### 22.7 Ověření platební morálky

Osobní údaje Uživateli mohou být podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vedeny v databázích (*dále též jen*

„registr“) sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích Spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu Spotřebitele a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Spotřebitele a obdobně se uplatní i pro případ jiných Uživateli než Spotřebitelů. DCZ se účastní registrů SOLUS, zájmového sdružení právnických osob. Za splnění zákonných podmínek může být využit také jiný registr splňující požadavky pro provoz registru. V případě prodlení s hrazením závazků déle než 30 dnů nebo opakovaného prodlení, případně porušení jiného smluvního ujednání, které může mít vliv na platební morálku, bonitu, nebo důvěryhodnost Spotřebitele, je DCZ oprávněna aktivně předávat údaje o platební historii do negativních registrů SOLUS. Údaje mohou být zpracovávány po dobu, po kterou závazek Spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl Spotřebitel osvobozen podle jiného právního předpisu, lze informaci o takovém závazku v registru SOLUS zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od takové události. Zpracovávány jsou zejména identifikační údaje (*jméno, příjmení, datum narození/rodné číslo/IČ, adresa/sídlo*) a údaje o závazcích. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „*Poučení o registrech Sdružení SOLUS*“, dostupném na [www.novadigitv.cz](http://www.novadigitv.cz), na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120, nebo na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). SOLUS jmenoval pověřence ochrany údajů, kterého lze kontaktovat na adrese [poverenec@solus.cz](mailto:poverenec@solus.cz).

#### 22.8 Sdílení osobních údajů se zpracovateli

DCZ je oprávněna za splnění zákonných podmínek sdílet osobní údaje s třetími subjekty, jako zpracovateli osobních údajů. Zpracovatele využívá DCZ za účelem zajištění různých činností při poskytování Služeb, například činností souvisejících s technickou a administrativní podporou, poskytování a správy informačních systémů a softwaru, vymáhání pohledávek, provádění marketingových průzkumů, zajištění obchodních akcí. Osobní údaje předává DCZ také svým obchodním zástupcům a servisním partnerům. DCZ spolupracuje jenom se zpracovateli, kteří poskytují dostatečné záruky ochrany osobních údajů. V uvedených případech DCZ předává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu a pouze, pokud třetí subjekt poskytne dostatečné záruky ochrany osobních údajů. Na vyžádání poskytuje DCZ osobní údaje také orgánům veřejné správy a soudům v rozsahu jejich pravomocí.

#### 22.9 Předání osobních údajů třetím subjektům



DCZ předá osobní údaje Uživatelé třetím subjektům, jako správcům osobních údajů, pouze s výslovným souhlasem Uživatelé. Požaduje-li DCZ od Uživatelé souhlas, činí tak většinou ve prospěch členů skupiny LAMA ENERGY GROUP. Uživatel tím může zejména získat přístup k výhodným nabídkám produktů a služeb spřízněných společností.

## 22.10 Práva Uživatelé

### 22.10.1 Právo na přístup a opravu

Uživatel má právo požadovat potvrzení, zda DCZ zpracovává osobní údaje, které se ho týkají, a pokud je tomu tak, má právo na přístup k těmto údajům. Zpracovává-li DCZ nesprávné nebo nepřesné údaje, je oprávněn požádat o jejich opravu.

### 22.10.2 Právo na výmaz

Domnívá-li se Uživatel, že DCZ provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s právními předpisy ČR nebo bez jeho souhlasu (*in případě zpracování se souhlasem*), je oprávněn požadovat, aby DCZ osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazala. Obdobně je Uživatel oprávněn postupovat v případě, pokud odebral souhlas se zpracováním osobních údajů (*zpracování se souhlasem*) a má za to, že DCZ osobní údaje nadále zpracovává, nebo v případě, pokud se domnívá, že osobní údaje již nejsou potřebné pro účely zpracování, pro které jsou zpracovávány (*nezbytné zpracování*).

### 22.10.3 Omezení zpracování

V případě, že Uživatel vznese námitku proti zpracování osobních údajů (*čl. 22.10.5 Obchodních podmínek*), popírá přesnost osobních údajů, nebo pokud je zpracování protiprávní, ale Uživatel odmítá výmaz a místo toho požaduje omezení jejich použití, mohou být osobní údaje zpracovány pouze se souhlasem Uživatelé nebo pro potřeby určení a výkonu jeho práv, a to po dobu, po kterou trvá důvod takového postupu. DCZ rovněž omezí zpracování osobních údajů na žádost Uživatelé, pokud DCZ již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování a Uživatel místo výmazu osobních údajů požaduje omezení jejich použití.

### 22.10.4 Právo na přenositelnost

Uživatel má právo získat své osobní údaje, které DCZ zpracovává automatizovaně z důvodu plnění Smlouvy nebo s jeho souhlasem a které Uživatel DCZ poskytl, ve vhodném formátu, za účelem přenosu těchto údajů k jinému správci.

### 22.10.5 Ostatní práva Uživatelé

Dochází-li ke zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů DCZ nebo třetích osob (*čl. 22.3.3 Obchodních podmínek*), je Uživatel vůči tomuto zpracování oprávněn kdykoliv vznést námitku. Uživatel má zároveň právo obrátit se se stížností proti zpracování jeho osobních údajů společností DCZ na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 22.11 Odmítnutí zpracování

Uživatel je kdykoliv oprávněn odmítnout zpracování údajů, které je prováděno s jeho souhlasem, tzn. je

oprávněn neudělit souhlas při uzavření Smlouvy nebo udělený souhlas později odvolat, a to i pro jednotlivé formy a účely zpracování samostatně. Uživatel je povinen uvést rozsah, ve kterém souhlas odvolává.

## 22.12 Opětné udělení souhlasu

Jakýkoli souhlas se zpracováním osobních údajů, který nebyl při uzavření Smlouvy udělen, či byl později Uživatelé odvolán, může Uživatel později udělit zvláště za tímto účelem nebo účastí v marketingové, či jiné obdobné akci, při uzavření dodatku ke Smlouvě, změně rozsahu služeb, či jiným způsobem.

## 22.13 Doba zpracování

Osobní údaje zpracovává DCZ po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho ukončení po dobu běhu promlčecích lhůt nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nestanoví-li právní předpisy lhůtu jinou. V případě, že Uživatel udělal souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingovým účelům, je DCZ oprávněna zpracovávat osobní údaje Uživatelé po dobu trvání smluvního vztahu s DCZ a po dobu tří let ode dne ukončení smluvního vztahu, nebo do odvolání souhlasu. Nahrávku hovoru pořízenou se souhlasem Uživatelé (*za účelem zvyšování kvality služeb, provádění průzkumů spokojenosti, apod.*) odstraní DCZ nejpozději do jednoho měsíce ode dne pořízení.

## 22.14 Biometrický podpis

V případě uzavření Smlouvy nebo jiného Smluvního dokumentu Uživatelé za použití elektronických prostředků (*tabletu, příp. obdobného zařízení*) je Uživateléovi zobrazena vizuální podoba podepisovaného Smluvního dokumentu na displeji použitého zařízení, přičemž Uživatel se podepisuje přímo pod vizuální podobu Smluvního dokumentu s použitím digitálního pera. Technologie umožňuje snímat dynamické vlastnosti podpisu Uživatelé, jako například tlak, rychlost a směr podpisového tahu (*tzv. digitální vlastnoruční podpis*). Tyto údaje jsou ve své šifrované a zabezpečené podobě nedílnou součástí podepisovaného Smluvního dokumentu a v případě sporu umožňují autentizaci Uživatelé, který Smluvní dokument podepsal. Takto podepsané Smluvní dokumenty jsou zaslány, případně zpřístupněny, Uživateléovi v elektronické podobě dohodnutým způsobem. Uživatel je oprávněn při podpisu Smluvních dokumentů využít běžnou listinnou podobu. DCZ využívá pokročilou technologii zaručující bezpečnost uložených šifrovaných údajů a ověřující nezměnitelnost Smluvního dokumentu od jeho podpisu.

## 22.15 Další informace

Další informace o zpracování a ochraně osobních údajů společností DCZ a způsobech uplatnění práv Uživatelé nalezne Uživatel na [www.novadigitv.cz](http://www.novadigitv.cz) v sekci Ochrana osobních údajů. Uživatel je také oprávněn

obrátit se s dotazy ke zpracování svých osobních údajů na DCZ, za tímto účelem využije sdělené kontaktní údaje pro telefonickou, písemnou nebo elektronickou komunikaci.

### **Článek 23**

#### **Závěrečná ustanovení**

- 23.1 Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 25. května 2018.
- 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.
- 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 DCZ není ve vztahu k Uživateli vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 Sb., 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 Nevylučuje-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 CZ, 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 ANEBU 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 DCZ.

V případě, že chcete odstoupit pouze od smlouvy o koupi Koncového zařízení uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání anebo distančním způsobem v zákonné lhůtě 14 dnů ode dne doručení Koncového zařízení, zvolte výhradně volbu Oznámení o odstoupení od koupě Koncového zařízení.

### OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

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

- **Adresát:** Společnost DIGI CZ s.r.o., Oddělení péče o zákazníky, P. O. BOX 34, 639 34 Brno

- **Oznamuji/oznamujeme (\*)**, že tímto **odstupuji/odstupujeme (\*)** od smlouvy o poskytnutí služeb elektronických komunikací (\*) / od smlouvy o koupi Koncového zařízení (\*) číslo:

- **Datum objednávání (\*)/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*