

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společností DIGI CZ s.r.o. (od 1.4.2020 Telly s.r.o.), IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 261099

OBSAH:

Část I Základní ujednání

- Čl. 1 Úvodní ujednání
- Čl. 2 Definice pojmů
- Čl. 3 Podmínky poskytování služeb

Část II Účastnická smlouva

- Čl. 4 Uzavření a vznik Smlouvy
- Čl. 5 Trvání Smlouvy
- Čl. 6 Práva a povinnosti DCZ
- Čl. 7 Práva a povinnosti Účastníka
- Čl. 8 Omezení a přerušování poskytování služeb
- Čl. 9 Změna Smlouvy
- Čl. 10 Zánik Smlouvy

Část III Odměna a platební podmínky

- Čl. 11 Odměna
- Čl. 12 Akční cena

Část IV Odpovědnostní a sankční ujednání

- Čl. 13 Reklamační řád
- Čl. 14 Sankce
- Čl. 15 Odpovědnost za škodu

Část V Společná a závěrečná ujednání

- Čl. 16 Doručování
- Čl. 17 Zpracování osobních údajů
- Čl. 18 Společná ujednání, řešení sporů
- Čl. 19 Závěrečná ujednání

ČÁST I ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 1

Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*dále jen „Všeobecné podmínky“ nebo „VP“*) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (*dále jen „Smlouva“*) uzavřené mezi společnostmi DIGI CZ s.r.o. (od 1.4.2020 Telly s.r.o., *dále jen „DCZ“*) a fyzickými nebo právními osobami, jakožto uživateli těchto služeb. VP včetně dalších Smluvních dokumentů tvořících součást Smlouvy upravují práva a povinnosti smluvních stran vznikajících při užívání a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a služeb s tím souvisejících.
- 1.2 Všeobecné podmínky obsahují obecná pravidla platná pro všechny služby poskytované DCZ, není-li u některé služby výslovně uvedeno jinak. Speciální podmínky a technické specifikace jednotlivých služeb jsou upraveny zvláštními podmínkami platnými pro jednotlivé služby.
- 1.3 Všeobecné podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží DCZ Účastníkům.
- 1.4 Je-li ujednání VP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva. Je-li ujednání VP v rozporu se zvláštními podmínkami pro jednotlivé služby, má přednost ujednání zvláštních podmínek.
- 1.5 Právní vztahy výslovně neupravené VP ani dalšími Smluvními dokumenty se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (*dále jen „ZEK“*) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (*dále jen „občanský zákoník“*).

Článek 2

Definice pojmů

- 2.1 Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li výslovně jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto článku VP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
 - 2.1.1 Ceník Služeb, materiálů a prací, akční kampaně a veškeré další dokumenty vydané DCZ, které upravují Odměny, se souhrnně označují pojmem „**Ceník**“;

- 2.1.2 jakýkoli doklad vystavený DCZ pro Účastníka v souladu s platnými právními předpisy České republiky za účelem úhrady Odměny, její části nebo jakéhokoli jiného finančního závazku vůči DCZ se dále označuje jen jako „**Faktura**“;
- 2.1.3 „**Informační zákaznické centrum**“ plní funkci informačního centra, prostřednictvím kterého se Účastníci mohou denně v určené době informovat o Službě, objednávat služby, hlásit poruchy, změny údajů apod.
- 2.1.4 každé jednotlivé časové zúčtovací období, během něhož DCZ poskytuje Účastníkovi Službu, za které je Uživatel povinen platit Odměnu, jehož trvání (*týden, měsíc, rok, apod.*) je uvedeno ve Smlouvě, se dále označuje jen jako „**Období**“;
- 2.1.5 Návrh na uzavření Smlouvy učiněný Účastníkem, obsahující náležitosti uvedené ve formuláři Smlouvy zveřejněném DCZ pro příslušnou Službu, včetně řádné specifikace Služby, se dále označuje jen jako „**Objednávka**“;
- 2.1.6 všechny části platby hrazené Účastníkem ve prospěch DCZ za účelem splnění smluvních závazků, stanovené ve Smlouvě, Ceníku, či jiném Smluvním dokumentu, se dále společně označují jen jako „**Odměna**“;
- 2.1.7 slovy „**písemně**“ se rozumí právní jednání učiněné v písemné formě;
- 2.1.8 „**Porucha**“ je stav, kdy Účastník nemůže Službu vůbec využívat, pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně DCZ;
- 2.1.9 soustava přenosových systémů, včetně všech jejích prvků, které umožňují přenos informací po vedení, rádiovými, optickými, nebo jinými prostředky, prostřednictvím kterých poskytuje DCZ služby se označuje jen jako „**Sít**“;
- 2.1.10 konkrétní Účastníkem vybraná služba elektronických komunikací nebo služba s tím spojená, která je na základě Smluvních dokumentů poskytována Účastníkovi, se dále označuje jen jako „**Služba**“;
- 2.1.11 Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřená mezi DCZ a Účastníkem, se označuje jen jako „**Smlouva**“;
- 2.1.12 Všeobecné podmínky, Ceník, Smlouva, Předávací protokol i všechny dohody,

individuální ujednání a dodatky, které jsou označeny číslem totožným jako číslo Smlouvy nebo z jejichž označení či obsahu nepochybně vyplývá, že tvoří jeden smluvní celek, jímž se mění nebo doplňuje obsah Smlouvy, se dále společně označují jen jako „**Smluvní dokumenty**“;

- 2.1.13 Společnost DCZ a Účastník se společně označují i jako „**Smluvní strany**“;
- 2.1.14 „**Spotřebitel**“ je fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;
- 2.1.15 „**Účastník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s DCZ smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací;
- 2.1.16 skutečnost, kterou DCZ ani Účastník nemohou reálně ovlivnit a která má za následek porušení Smlouvy, 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**“;
- 2.1.17 „**Zákaznický portál**“ je webové rozhraní přístupné prostřednictvím internetového prohlížeče, zabezpečené chráněným přístupem, prostřednictvím kterého má Účastník možnost provádět administraci své Smlouvy, kontrolovat vyúčtování a stav Služeb, žádat o změnu, rozšíření Služeb apod.
- 2.1.18 Jakékoliv technické zařízení potřebné k příjmu nebo přístupu ke službám DCZ, včetně veškerých součástí a příslušenství, se dále označuje jen jako „**Zařízení**“. Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li jinak, rozumí se Zařízením jak zařízení poskytnuté společností DCZ, tak zařízení Účastníka;
- 2.1.19 „**Zástupce**“ je osoba ve smluvním nebo obdobném vztahu k DCZ oprávněná jednat za DCZ zejména při uzavírání a změnách Smlouvy nebo obstarávání jiných záležitostí a činění jiných jednání v souvislosti s poskytovanými Službami a Smlouvou;

Článek 3

Podmínky poskytování služeb

- 3.1 DCZ poskytuje Účastníkovi Službu výlučně na základě platně uzavřené Smlouvy, a to v souladu se Smluvními dokumenty, zákony a dalšími právními předpisy ČR.
- 3.2 DCZ není povinna poskytovat Účastníkovi Službu v případě prodloužení Účastníka s plněním jeho smluvních závazků.
- 3.3 Účastník bere na vědomí, že některé služby nebo části služby nemusí být poskytovány přímo společností DCZ, která je oprávněna k jejich zajištění využívat třetí osoby.
- 3.4 Zařízení Účastníka musí vyhovovat technickým požadavkům zvláštních právních předpisů ČR, případně technickým specifikacím DCZ;

ČÁST II

ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

Článek 4

Uzavření a vznik Smlouvy

- 4.1 Zájemce o poskytování služeb DCZ musí před uzavřením Smlouvy s DCZ:
- 4.1.1 učinit řádnou Objednávku, ve které uvede správně a pravdivě veškeré požadované údaje;
- 4.1.2 předložit dokument, kterým řádně osvědčí svou totožnost (*doklad totožnosti*);
- 4.1.3 zkontrolovat veškeré údaje na předtištěných Smluvních dokumentech a v případě, že se vyskytne nesrovnalost, okamžitě ji oznámit DCZ.
- 4.2 Službu je zájemce oprávněn objednat telefonicky u Informačního zákaznického centra, elektronicky, písemně, prostřednictvím Zástupce, případně jinými způsoby, které určí DCZ.
- 4.3 DCZ Objednávku akceptuje a Smlouvu se zájemcem uzavře, pokud zájemce splnil veškeré podmínky uvedené ve Smluvních dokumentech. Za akceptaci Objednávky se považuje i zřízení (*aktivace*) požadované Služby.
- 4.4 DCZ je oprávněna Objednávku odmítnout a Smlouvu neuzavřít v případě, že zájemce:
- 4.4.1 neučinil řádnou Objednávku nebo nedoložil dokumenty požadované podle čl. 4.1.2 VP;
- 4.4.2 sdělil DCZ nesprávné či neúplné osobní nebo identifikační údaje;

- 4.4.3 neplnil nebo neplní své závazky vůči DCZ nebo jiným společnostem nebo lze důvodně předpokládat, že je nebude plnit;
 - 4.4.4 nesložil DCZ požadované kauce, jistoty nebo předplatné;
 - 4.4.5 smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou (*včetně odkazu na nepřímé ujednání Smlouvy odporující podmínkám DCZ*);
 - 4.4.6 neučinil Objednávku na požadovaném formuláři DCZ;
 - 4.4.7 vstoupil do likvidace, nucené správy, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo byla na jeho majetek nařízena exekuce;
 - 4.4.8 odmítl zřízení Služby podle technických podmínek DCZ;
 - 4.4.9 poskytování Služby je ze strany DCZ v místě, rozsahu či požadované kvalitě technicky neuskutečnitelné;
 - 4.4.10 existují technické či organizační překážky, které DCZ znemožňují zahájit poskytování Služby;
- 4.5 Pro vyloučení veškerých pochybností, ustanovení tohoto čl. VP a povinnosti zájemce o poskytování Služby se vztahují obdobně také na postupníka v případě postupu podle čl. 7.3 Všeobecných podmínek.

Článek 5

Trvání smlouvy

- 5.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou vázanosti sjednanou ve Smlouvě.
- 5.2 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedohodnou-li se Smluvní strany před uplynutím této doby na prodloužení vázanosti, přičemž Účastník musí s takovým prodloužením vyslovit prokazatelný souhlas, přechází smlouva uplynutím doby vázanosti do režimu smlouvy neurčité.
- 5.3 O blížícím se konci vázanosti smlouvy uzavřené na dobu určitou a možnostech jejího prodloužení informuje DCZ Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před koncem vázanosti.

Článek 6

Práva a povinnosti DCZ

6.1 DCZ se zavazuje:

- 6.1.1 sdělit Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s poskytovanou Službou, zejména informace o druhu a rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování;
- 6.1.2 poskytovat Účastníkovi Službu ve sjednaném rozsahu, období, kvalitě, za podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech a právních předpisech ČR;
- 6.1.3 s předstihem jakýmkoli vhodným způsobem informovat Účastníka o omezení, přerušení a výpadku v poskytování Služby, s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany DCZ nemožné;
- 6.1.4 zajišťovat poskytování Služby na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě;
- 6.1.5 odstraňovat Poruchy v co nejkratší době od nahlášení, nebo od zjištění vzniku Poruchy;
- 6.1.6 zajistit ochranu osobních údajů Účastníka v souladu se zněním VP a právními předpisy ČR.

6.2 Společnost DCZ má právo:

- 6.2.1 ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v jím předložených dokumentech;
- 6.2.2 na úhradu Odměny Účastníkem v souladu s podmínkami Smluvních dokumentů;
- 6.2.3 na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka, potřebné k řádnému plnění závazků stanovených Smlouvou;
- 6.2.4 požadovat od Účastníka kdykoli před zahájením poskytování Služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení Služby a/nebo kauci na Služby na období trvání Smlouvy až do výše celkového součtu Odměn a hodnoty zapůjčeného Technického zařízení jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, pokud DCZ nebude mít dostatečnou záruku, že Účastník bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou;
- 6.2.5 zavést dodatečná ochranná opatření, je-li to nezbytné k ochraně Sítě, zájmů DCZ či jiných Účastníků nebo uživatelů Sítě;
- 6.2.6 převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu. Uplatnění § 1899 odst. 1 občanského zákoníku se v takovém případě

- omezuje pouze na dobu do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo postoupení oznámeno Účastníkovi;
- 6.2.7 ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy.

Článek 7

Práva a povinnosti Účastníka

7.1 Účastník má právo:

- 7.1.1 na poskytování Služby za podmínek stanovených Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR;
- 7.1.2 na odstranění Poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí písemně nebo telefonicky Informační zákaznické centrum;
- 7.1.3 na přiměřenou slevu z Odměny v případě nemožnosti využívat Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně DCZ vyjma případů, kdy tato závada byla způsobena vlivem Vyšší moci;
- 7.1.4 ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR.

7.2 Účastník se zavazuje:

- 7.2.1 využívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR a Smluvními dokumenty;
- 7.2.2 zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby, kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům nebo integritu a bezpečnost Sítě;
- 7.2.3 poskytovat DCZ součinnost potřebnou k plnění závazků DCZ a k ochraně práv DCZ;
- 7.2.4 oznámit DCZ jakoukoli změnu v údajích poskytnutých DCZ při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (*sídla*), obchodní firmy, jména, příjmení, fakturační adresy, kontaktních údajů (*telefon, e-mail*) a osob oprávněných jednat jménem Účastníka, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne provedení změny;
- 7.2.5 platit DCZ všechny své finanční závazky řádně a včas, v dohodnuté výši a v souladu se Smluvními dokumenty;
- 7.2.6 při úhradě jakékoli části Odměny uvést v platebním dokladu úplně a správně všechny údaje potřebné k identifikaci příslušné platby

Odměny, a to tak, jak budou uvedeny v zaslané Faktuře;

- 7.2.7 předložit DCZ nebo Zástupci na vyžádání dokumenty osvědčující jeho totožnost, Smlouvu, případně další dokumenty podle čl. 4.1.2 VP;
- 7.2.8 po dobu trvání Smlouvy udržovat v platnosti sdělené kontaktní údaje a v případě jejich zneužití či zrušení (*zrušení či znemožnění přístupu k e-mailové schránce, odcizení telefonního čísla, apod.*) neprodleně informovat DCZ a požádat o změnu či zrušení předmětného kontaktního údaje.
- 7.3 Účastník není oprávněn převést žádná svá práva vyplývající ze Smlouvy na jakoukoli třetí osobu (*postupníka*) bez předcházejícího písemného souhlasu DCZ.
- 7.4 V případě Poruchy je Účastník povinen Poruchu řádně identifikovat, popsat jak se projevuje a poskytnout potřebnou součinnost DCZ k jejímu odstranění. Doba neposkytnutí součinnosti se nezapočítává do lhůty pro odstranění Poruchy.
- 7.5 V případě, že DCZ poskytne Účastníkovi přístupové heslo, je oprávněna heslo kdykoli změnit, jestliže si to vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně DCZ. O této změně je DCZ povinna Účastníka uvědomit. Účastník je za užívání svého přístupového *hesla (a dalších přístupových údajů)* odpovědný, zavazuje se udržovat heslo v tajnosti. DCZ doporučuje heslo přidělené DCZ po obdržení změnit a používat heslo složené z různých znaků. Jakékoli podezření na zneužití hesla (*a přístupových údajů*) je Účastník povinen bezodkladně oznámit DCZ.
- 7.6 V případě, že v souvislosti s poskytováním Služby vznikne výlučný smluvní vztah mezi Účastníkem a Zástupcem, zmocňuje Účastník DCZ k uplatňování veškerých svých nároků, které v souvislosti s takovým smluvním vztahem vůči Zástupci má. DCZ je oprávněna pro výše uvedené účely ustanovit svého zástupce. DCZ se zavazuje postupovat tak, aby zajistila bezporuchové poskytování Služby a dbala ochrany práv Účastníka.

Článek 8

Podmínky pro omezení a přerušení poskytování služeb

- 8.1 Společnost DCZ je oprávněna na nezbytnou dobu v potřebném rozsahu omezit nebo přerušit poskytování

Služby, aniž by toto omezení/přerušeni bylo považováno za porušení Smlouvy, a to zejména:

- 8.1.1 z důvodu veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu;
 - 8.1.2 rozhodnutí příslušného správního orgánu nebo soudu ČR;
 - 8.1.3 závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, zejména je-li podstatným způsobem ohrožena bezpečnost nebo integrita Sítě;
 - 8.1.4 krizových situací, zejména živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií a případů Vyšší moci;
 - 8.1.5 z důvodu plánovaných odstávek Sítě za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě nebo opravám Sítě. DCZ zaručuje, že plánované odstávky bude vykonávat v době nejmenšího využívání Služby a odstávky nepřesáhnou ve svém rozsahu 6 hodin měsíčně.
- 8.2 DCZ je oprávněna dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto přerušeni nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy, pokud Účastník:
- 8.2.1 neuhradí splatnou Odměnu nebo její část ani ve lhůtě 7 dní ode dne, kdy byl písemně, telefonicky prostřednictvím nahrávaného hovoru, nebo jiným prokazatelným způsobem upozorněn na neuhrazenou Odměnu, a to až do úplného uspokojení celé pohledávky DCZ včetně příslušenství nebo do zániku Smlouvy. Pro sdělování a doručování upozornění se použijí ujednání těchto VP o doručování;
 - 8.2.2 existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení zneužívá Sít' nebo Službu nebo ji užívá způsobem, který ohrožuje integritu nebo bezpečnost Sítě nebo podstatným způsobem zasahuje do práv jiných uživatelů Sítě nebo třetích osob;
 - 8.2.3 užívá Sít' nebo Službu v rozporu se Smluvními dokumenty nebo právními předpisy ČR;
 - 8.2.4 v případě neposkytnutí součinnosti DCZ podle těchto VP, a to až do doby splnění této povinnosti nebo do zániku Smlouvy.
- 8.3 V případě obnovení poskytování Služby poté, co pominuly důvody stanovené v čl. 8.2 VP, je DCZ oprávněna účtovat Účastníkovi stanovený poplatek či

náklady s tím spojené podle příslušného Ceníku platného k datu obnovení Služby.

Článek 9 Změna Smlouvy

- 9.1 Má-li Účastník 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.
- 9.2 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:
 - 9.2.1 Odměně za Služby;
 - 9.2.2 způsobu a podmínkám účtování Služeb a plateb Odměn;
 - 9.2.3 podmínkám, rozsahu a způsobu poskytování Služeb (vč. ukončení, změny poskytování Služby nebo zavedení nové Služby);
 - 9.2.4 podmínkám omezení Služeb;
 - 9.2.5 rozsahu práv a povinností DCZ;
 - 9.2.6 odpovědnosti za újmu;
 - 9.2.7 způsobu a podmínkám ukončení Smlouvy a doby trvání Smlouvy;
 - 9.2.8 způsobu a podmínkám uplatnění reklamace;
 - 9.2.9 podmínkám doručování písemností a oznámení;
 - 9.2.10 výhrad ve vztahu k právním předpisům;
 - 9.2.11 podmínkám zpracování osobních údajů.DCZ je povinna veřejnit informace o těchto změnách nejméně 1 měsíc předem v každé své provozovně a na svých internetových stránkách. O změně je DCZ taktéž povinna Účastníka informovat nejméně 1 měsíc předem v souladu s čl. 16.1 Všeobecných podmínek.
- 9.3 Účastník 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.
- 9.4 Změnu rozsahu poskytovaných Služeb a další změny Smlouvy je Účastník oprávněn provádět rovněž prostřednictvím Zákaznického portálu (v rozsahu, ve kterém to Zákaznický portál umožňuje), kam se přihlašuje prostřednictvím přístupových údajů poskytnutých DCZ. Z jednání prostřednictvím Zákaznického portálu je Účastník zavázán, jako by jednal sám a písemně.

Článek 10

Zánik Smlouvy

- 10.1 Smlouva zaniká
- 10.1.1 uplynutím období, na něž byla uzavřena, není-li ujednáno jinak (čl. 5.2 VP);
 - 10.1.2 písemnou dohodou obou smluvních stran;
 - 10.1.3 písemným odstoupením od Smlouvy;
 - 10.1.4 písemnou výpovědí (uplynutím výpovědní doby);
 - 10.1.5 v dalších případech, kdy to stanoví tyto VP nebo právní předpisy ČR.
- 10.2 Smlouvu lze ukončit taktéž dle § 63b odst. 5 ZEK, který stanovuje, že DCZ může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Účastníka o změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK. Nevyužije-li Účastník svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu Smlouvy akceptoval.
- 10.3 Účastník může od Smlouvy odstoupit, jestliže mu společnost DCZ:
- 10.3.1 opakovaně, ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty, neposkytuje Službu podle Smlouvy nebo ji poskytuje se závažnými vadami;
 - 10.3.2 opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu Služby v určené lhůtě.
- 10.4 DCZ je oprávněna od Smlouvy odstoupit, jestliže Účastník
- 10.4.1 používá Službu způsobem, který DCZ znemožňuje kontrolu jejího používání;
 - 10.4.2 je ve sporu s DCZ před obecným soudem, Českým telekomunikačním úřadem nebo jiným orgánem státní správy;
 - 10.4.3 z důvodů na straně Účastníka, pro které má DCZ právo omezit nebo přerušit poskytování Služby (čl. 8.2 VP);
 - 10.4.4 z důvodů, pro které má DCZ právo odmítnout uzavření Smlouvy (čl. 4.4 VP), jestliže tento důvod vznikl nebo vyšel najevo až po uzavření Smlouvy;
 - 10.4.5 jiným, podstatným způsobem porušil Smlouvu;
- DCZ má ze stejných důvodů možnost Smlouvu vypovědět, nevyužije-li právo od Smlouvy odstoupit.
- 10.5 Spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání. Spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba může pro tento účel využít vzorový formulář uveden v Příloze č. 1 VP. V případě, že Spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto článkem a DCZ již začala s poskytováním Služby, je povinen uhradit poměrnou část Odměny za již poskytnuté služby.
- 10.6 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.
- 10.7 Odstupuje-li Účastník od Smlouvy a týká-li se důvod odstoupení jenom části předmětu Smlouvy, kterou lze oddělit od zbytku, je oprávněn odstoupit jenom od této samostatně oddělitelné části.
- 10.8 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu. Výpovědí Smlouvy na dobu určitou není dotčen čl. 11.11 Všeobecných podmínek.
- 10.9 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.
- 10.10 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu jenom částečně, lze-li tuto část samostatně oddělit od zbylého předmětu Smlouvy. Má-li Účastník uzavřenou Smlouvu na dobu určitou, vypočítá se v takovém případě

odškodnění za předčasné ukončení Smlouvy (čl. 11.11 VP) z celkové hodnoty Odměn, která připadá na ukončovanou část Smlouvy.

- 10.11 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. Oznáme-li současně, že jí tuto lhůtu již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od smlouvy odstoupila.
- 10.12 Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může z tohoto důvodu Účastník bez sankce vypovědět smlouvu.
- 10.13 Pokud DCZ nabízí jako balíček základní službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:
- 10.13.1 Účastník má právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním (příp. neprodleně poté) obdržet shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček.
- 10.13.2 Pokud vznikne Účastníkovi právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků DCZ, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- 10.13.3 I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i ostatní služby k ní sjednané.

ČÁST III

ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Článek 11

Odměna

- 11.1 Účastník se zavazuje hradit Odměnu v souladu se sazbami uvedenými v platném Ceníku, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, podle podmínek sjednaných v těchto VP, případně jiném Smluvním dokumentu.
- 11.2 Odměna je splatná dnem splatnosti uvedeným na Faktuře. Není-li na Faktuře uvedený den splatnosti, platí, že Odměna je splatná nejpozději 7. dnem po vystavení Faktury a není-li takový den uveden, 7. dnem po doručení Faktury.
- 11.3 Je-li poskytování Služby zahájeno dříve než od počátku sjednaného Období, je Účastník povinen uhradit Odměnu v poměrné výši i za tuto dobu.
- 11.4 Účastník je povinen uhradit Odměnu v souladu s vystaveným vyúčtováním či Fakturou. Smluvní strany se dohodly, že v případě plateb Odměny, opakující se každý měsíc ve stejné výši, je Účastník povinen uhradit jednotlivou platbu Odměny nejpozději 18. dnem po ukončení Období, aniž by čekal na doručení vyúčtování nebo Faktury. Neobdrží-li Účastník Fakturu do 30 dnů od ukončení Období, informuje o tom DCZ.
- 11.5 Účastník je povinen hradit Odměny 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. Odměna se považuje za řádně a včas uhrazenou okamžikem připsání celé částky na bankovní účet DCZ. Smlouva nebo jiný Smluvní dokument může povolit i jiný způsob úhrady Odměn.
- 11.6 Účastník se zavazuje uhradit Odměnu a veškeré další ujednané poplatky a náklady na vyžádání přímo odpovědnému zaměstnanci nebo Zástupci DCZ oproti vystavené Faktuře.
- 11.7 Nevyužil-li Účastník na základě vyznění o změně Odměn svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu akceptoval. Účastník je povinen hradit Odměnu v nové výši ode dne účinnosti změny a není-li uvedeno od následujícího Období.
- 11.8 Smluvní strany se v souladu s § 64 odst. 6 ZEK dohodly, že zúčtovací období může být i delší než 90 dnů.
- 11.9 Přeplatky nebo zálohy uhrazené Účastníkem ve prospěch společnosti DCZ je DCZ oprávněna započíst nebo použít k úhradě jakékoli jiné splatné Odměny, platby, případně jiného nároku DCZ, nebo jejich částí, vyplývajících z veškerých smluvních či mimosmluvních vztahů mezi smluvními stranami.
- 11.10 Má-li Účastník u DCZ přeplatek a nemá-li žádný dluh, vrátí DCZ přeplatek nejpozději do 30 dnů ode dne doručení žádosti Účastníka o vrácení přeplatku. Za vrácení přeplatku mohou být účtovány náklady skutečně vynaložené společností DCZ k jeho vrácení (*např. poplatek za složenku*). Účastník souhlasí, že vrácený přeplatek může být o částku nákladů snížen.
- 11.11 V případě předčasného ukončení Smlouvy Účastníkem, dohodou smluvních stran či výpovědí ve smyslu čl. 10.4 VP před uplynutím doby vázanosti podle Smlouvy je DCZ oprávněna požadovat po Účastníkovi, skončí-li Smlouva do tří měsíců od uzavření, paušální odškodnění ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních Odměn zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedné dvacetiny součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (bylo-li ujednáno), přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Bylo-li Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek Zařízení, má DCZ také právo na úhradu nákladů spojených s tímto Zařízením.
- 11.12 DCZ je oprávněna stanovit další ceny v souvislosti s poskytováním Služby, zejména za nové služby a produkty, servisní úkony, technickou asistenci, administrativní činnost, komunikaci s Účastníky apod.

Článek 12

Akční cena

- 12.1 DCZ je oprávněna v rámci různých kampaní poskytnout Účastníkovi slevu z Odměn či jiné výhody. Veškeré podmínky poskytnutí slevy určuje DCZ a není na ně právní nárok. S Účastníkem mohou být slevy a jejich podmínky sjednány i prostředky komunikace na dálku. Nestanoví-li DCZ jinak, nelze slevy podle jednotlivých kampaní, stejné či různé povahy, vzájemně kombinovat.
- 12.2 Nedodrží-li Účastník podmínky poskytnutí slevy, je DCZ oprávněna požadovat vrácení slevy, resp. rozdílu mezi původní cenou, a akční cenou a Účastník je povinen ji vrátit na základě výzvy DCZ. Dostane-li se Účastník do prodlení s hrazením jakékoliv splatné Odměny, ztrácí ode dne prodlení nárok na poskytnuté slevy a DCZ je oprávněna mu účtovat ceny v původní výši, tj. před poskytnutou slevou.
- 12.3 DCZ může dohodnout s Účastníkem poskytnutí slevy v rámci závazku Účastníka využívat služby DCZ po určitou, předem stanovenou, dobu vázanosti. V případě předčasného ukončení Smlouvy Účastníkem, dohodou smluvních stran či odstoupením nebo výpovědí ve smyslu čl. 10.4 VP před uplynutím doby vázanosti Smlouvy je Účastník povinen uhradit paušální odškodnění podle čl. 11.11 VP.
- 12.4 Bližší podmínky poskytnutí slevy, podmínky kampaní a jejich trvání může určit Smlouva nebo jiný Smluvní dokument.

ČÁST IV

ODPOVĚDNOSTNÍ A SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 13

Reklamační řád

- 13.1 Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování Odměny bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo Faktury, jinak právo zanikne.
- 13.2 Poskytnutou Službu je Účastník oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

13.3 Reklamací může Účastník uplatnit písemně na adrese DCZ uvedené ve Smlouvě, nebo později oznámené, případně prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na www.novadigitv.cz.

13.4 V případě, že o to Účastník požádá, vydá DCZ Účastníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamační Účastník požaduje.

13.5 V případě servisního zásahu v souvislosti s uplatněnou reklamací Účastník potvrdí protokol s uvedením popisu závady a způsobem jejího odstranění.

13.6 Neuplatní-li Účastník svoje právo ve lhůtě a způsobem podle odstavců 13.1 a/nebo 13.2 VP, jeho právo zanikne marným uplynutím lhůty.

13.7 DCZ je povinna reklamaci vyřídit do jednoho měsíce ode dne, kdy byla reklamační řádně doručena DCZ a informovat Účastníka o způsobu vyřízení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit DCZ reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

13.8 Reklamační nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka zaplatit Odměnu řádně a včas, s výjimkou případů stanovených ZEK.

13.9 Bude-li reklamační uznána za opodstatněnou, a to z důvodu Poruchy, poskytne DCZ Účastníkovi přiměřenou slevu z Odměny za období, kdy nemohl Službu využívat, nebo ji mohl využívat jenom částečně.

13.10 Neuzná-li DCZ reklamaci, je Účastník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu, a to do jednoho měsíce od vyřízení reklamační.

Článek 14

Sankce

14.1 V případě, že Účastník neposkytne DCZ součinnost k řádnému plnění smluvních závazků (čl. 7.2.3 VP), neztrácí DCZ nárok na Odměnu, a to ani v případě, že neposkytnutí součinnosti nebo porušení jiného ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek negativně ovlivnilo, omezilo, nebo úplně zamezilo příjem Služby, a to až do doby, kdy Účastník součinnost poskytne, nebo do zániku Smlouvy.

14.2 V případě prodlení s hrazením jakéhokoliv závazku DCZ je Účastník, jenž není Spotřebitel, povinen uhradit DCZ smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky. Spotřebitel je povinen uhradit úrok z prodlení určený příslušnými právními předpisy ČR.

14.3 Další sankce, které je DCZ oprávněna požadovat, mohou být uvedeny ve Smlouvě, případně jiném sjednaném Smluvním dokumentu.

Článek 15

Odpovědnost za škodu

15.1 DCZ neodpovídá Účastníkovi za škodu ani ušlý zisk, který mu vznikne v důsledku nebo v souvislosti s:

15.1.1 vadným poskytnutím Služby;

15.1.2 omezením, přerušením, neposkytnutím Služby;

15.1.3 poruchou, opravou a údržbou Sítě;

15.1.4 ztrátou či zneužitím přístupových údajů;

15.1.5 porušením smluvních nebo zákonných povinností Účastníka nebo jím pověřené osoby.

15.2 DCZ není odpovědná za škodu způsobenou použitím technicky nevyhovujícího Zařízení Účastníka, funkčnost či provoz takového zařízení a z toho vzniklé škody.

15.3 V případech, kdy náhrada škody není vyloučena právními předpisy ČR ani Smluvními dokumenty, odpovídá DCZ Účastníkovi za škodu do výše pětinásobku průměrné měsíční platby za Služby.

15.4 Vznikne-li DCZ škoda nesplněním kterékoliv povinnosti plynoucí ze Smluvních dokumentů nebo právních předpisů ČR, je Účastník povinen ji nahradit. Účastník zejména odpovídá za škodu, pokud:

15.4.1 použije Zařízení, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštními právními předpisy;

15.4.2 neoprávněně zasáhne nebo poškodí koncový bod Sítě, Sítě nebo Zařízení poskytnuté společností DCZ;

15.4.3 škoda vznikne vědomým uvedením nesprávných údajů DCZ;

15.4.4 škoda vznikne ztrátou, poškozením či zneužitím Zařízení poskytnutého společností DCZ.

15.5 V případě, že DCZ vzniknou dodatečné náklady z důvodu neposkytnutí součinnosti podle Smluvních dokumentů ze strany Účastníka, zavazuje se je Účastník uhradit.

15.6 Právo na náhradu škody není dotčeno tím, že za porušení dané povinnosti je ujednána smluvní pokuta.

ČÁST V SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Článek 16

Doručování

16.1 Písemnosti, zprávy, oznámení a další dokumenty si smluvní strany doručují a sdělují:

16.1.1 při osobním styku jejich předáním a převzetím;

16.1.2 prostřednictvím elektronické pošty (*e-mail*) na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo později Účastníkem řádně oznámenou;

16.1.3 s využitím provozovatele poštovních služeb na adresu pro doručování uvedenou ve Smlouvě, nebo později řádně oznámenou, nebo zjištěnou v souladu s právními předpisy;

16.1.4 prostřednictvím Zákaznického portálu, případně elektronického systému pro zobrazování zpráv na obrazovce prostřednictvím Zařízení.

16.1.5 jiným vhodným způsobem, například prostřednictvím telefonického hovoru, který může být nahráván, nebo SMS.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 Jiná písemnost, oznámení nebo zpráva se považuje za doručenu dnem, kdy se adresát měl možnost s ní seznámit. V pochybnostech se má za to, že písemnost, oznámení nebo zpráva je doručena třetím pracovním dnem po odeslání.

16.5 Poruší-li Účastník 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.

16.6 Odmítne-li adresát písemnost doručovanou na poštovní adresu přijmout, hledí se na písemnost jako na doručenou dnem, ve kterém bylo její přijetí odepřeno.

Článek 17 **Zpracování osobních údajů**

17.1 Podmínky zpracování osobních údajů

DCZ zpracovává osobní údaje Účastníka 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 Účastník DCZ při sepsu Smluvních dokumentů, případně je DCZ získává od Účastníka 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.

17.2 Definice osobních údajů

Zpracovávanými osobními údaji Účastníka 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 Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo SIM karty, 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 Účastníkovi. Provozním údajem se rozumí jakýkoliv údaj zpracovávaný pro potřeby přenosu zprávy Sítí nebo pro její účtování (zejména telefonní číslo volaného, volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, URL adresa datového spojení, IP adresa, konfigurační údaje, identifikace Zařízení). Lokalizačními údaji jsou jakékoliv údaje zpracovávané v Sítí, které určují zeměpisnou polohu Zařízení.

17.3 Účel zpracování osobních údajů

Bez souhlasu Účastníka zpracovává DCZ osobní údaje v případech umožněných právními předpisy („nezbytné zpracování“), jinak pouze se souhlasem Účastníka

(„zpracování se souhlasem“). Zpracování je nezbytné za těmito účely:

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

17.3.2 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;

17.3.3 ochrany oprávněných zájmů DCZ nebo třetích osob. DCZ je tak oprávněna zpracovávat osobní údaje z důvodu ověření platební morálky Účastníka (čl. 17.7 VP), vymáhání pohledávek za Účastníkem, v souvislosti s prodejem produktů a služeb třetích osob prostřednictvím DCZ a za účelem zajištění bezpečnosti Sítí, Uživatelů a třetích osob.

17.4 Zpracování se souhlasem Účastníka

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

17.4.1 marketingu, především zasílání 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 v sekci Ochrana osobních údajů;

17.4.2 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 Účastníka je oprávněna Účastníka oslovit za účelem informování o nabídkách a službách (výlučně) společnosti DCZ, v souvislosti

s Účastníkem odebíranými službami. Proti tomuto postupu je Účastník oprávněn kdykoliv uplatnit námitku, v takovém případě nebude DCZ osobní údaje za tímto účelem zpracovávat.

17.5 Nahrávání hovorů

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

17.6 Předložení dokladu totožnosti

Účastník 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 Účastníkem uváděných osobních údajů. Při některých způsobech uzavírání smluv může DCZ požadovat pořízené 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.

17.7 Ověření platební morálky

Osobní údaje Účastníků 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 Účastníků 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, na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120, nebo na www.solus.cz. SOLUS jmenoval pověřence ochrany údajů, kterého lze kontaktovat na adrese poverenec@solus.cz.

17.8 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.

17.9 Předání osobních údajů třetím subjektům

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

17.10 Práva Účastníka

17.10.1 Právo na přístup a opravu

Účastník 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.

17.10.2 Právo na výmaz

Domnívá-li se Účastník, že DCZ provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s právními předpisy ČR nebo bez jeho souhlasu (*v případě zpracování se souhlasem*), je oprávněn požadovat, aby DCZ osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazala. Obdobně je Účastník 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*).

17.10.3 Omezení zpracování

V případě, že Účastník vznesl námitku proti zpracování osobních údajů (*čl. 17.10.5 VP*), popírá přesnost osobních údajů, nebo pokud je zpracování protiprávní, ale Účastník odmítá výmaz a místo toho požaduje omezení jejich použití, mohou být osobní údaje zpracovány pouze se souhlasem Účastníka 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 Účastníka, pokud DCZ již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování a Účastník místo výmazu osobních údajů požaduje omezení jejich použití.

17.10.4 Právo na přenositelnost

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

17.10.5 Ostatní práva Účastníka

Dochází-li ke zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů DCZ nebo třetích osob (*čl. 17.3.3 VP*), je Účastník vůči tomuto zpracování oprávněn kdykoliv vznést námitku. Účastník má zároveň právo obrátit se se stížností proti zpracování jeho osobních údajů společností DCZ na Úřad pro ochranu osobních údajů.

17.11 Odmítnutí zpracování

Účastník 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. Účastník je povinen uvést rozsah, ve kterém souhlas odvolává.

17.12 Opětovné udělení souhlasu

Jakýkoli souhlas se zpracováním osobních údajů, který nebyl při uzavření Smlouvy udělen, či byl později Účastníkem odvolán, může Účastník 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.

17.13 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 Účastník udělil souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingovým účelům, je DCZ oprávněna zpracovávat osobní údaje Účastníka 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 Účastníka (*za účelem zvyšování kvality služeb, provádění průzkumů spokojenosti, apod.*) odstraní DCZ nejpozději do jednoho měsíce ode dne pořízení.

17.14 Biometrický podpis

V případě uzavření Smlouvy nebo jiného Smluvního dokumentu Účastníkem za použití elektronických prostředků (*tabletů, příp. obdobného zařízení*) je Účastníkovi zobrazena vizuální podoba podepsovaného Smluvního dokumentu na displeji použitého zařízení, přičemž Účastník se podepisuje přímo pod vizuální podobu Smluvního dokumentu s použitím digitálního pera. Technologie umožňuje snímat dynamické vlastnosti podpisu Účastníka, jako například tlak, rychlost a směr podpisového tahu (*tzv. digitální vlastnoruční podpis*). Tyto údaje jsou ve své šifrované a zabezpečené podobě nedílnou součástí podepsovaného Smluvního dokumentu a v případě sporu umožňují autentizaci Účastníka, který Smluvní dokument podepsal. Takto podepsané Smluvní dokumenty jsou zaslány, případně zpřístupněny, Účastníkovi v elektronické podobě dohodnutým způsobem. Účastník 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.

17.15 Další informace

Další informace o zpracování a ochraně osobních údajů společností DCZ a způsobech uplatnění práv Účastníka

nalezne Účastník na www.novadigitv.cz v sekci Ochrana osobních údajů. Účastník 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 18

Společná ujednání, řešení sporů

- 18.1 Smluvní strany se zavazují jakékoliv vzájemné spory řešit jednáním a vzájemnou dohodou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu, bude takovýto spor řešit Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky, a to v závislosti na jejich působnosti.
- 18.2 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 stanoveném ZEK), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 18.3 Spory mezi DCZ a Účastníkem vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami elektronických komunikací rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve sporech, ve kterých není pravomoc Českého telekomunikačního úřadu dána, rozhodují spory obecné soudy ČR.
- 18.4 DCZ je oprávněna postoupit třetímu subjektu splatné pohledávky vůči Účastníkovi, který je v prodlení s úhradou Odměny nebo jiných plateb, a to za účelem jejich vymáhání.

Článek 19 Závěrečná ujednání

- 19.1 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 25. května 2018 (ve znění pozdějších novel zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích).
- 19.2 Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Smluvní vztah se v celém rozsahu řídí právním řádem ČR.
- 19.3 Přílohou těchto Všeobecných 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.
- 19.4 DCZ není ve vztahu k Účastníkovi vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 19.5 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.
- 19.6 Nevyplývá-li ze Smlouvy či Smluvních dokumentů výslovně jinak, lze Smlouvu měnit pouze na základě písemných dodatků schválených a podepsaných oběma smluvními stranami. DCZ může, dle vlastního uvážení, provést změnu Smlouvy či uzavřít Smlouvu i jinak než písemně (například prostřednictvím nahrávaného telefonického hovoru).
- 19.7 V případě, že některé ujednání Smluvních dokumentů je neplatné, nemá tato neplatnost vliv na platnost ostatních ujednání. Neplatné ujednání bude nahrazeno ustanoveními právních předpisů ČR, která jsou mu svým obsahem a účelem nejbližší.

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 společnosti.

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 těchto služeb (*) číslo:

- **Datum objednání (*)/datum obdržení (*)**

- **Jméno a příjmení Účastníka/Účastníků**

- **Adresa Účastníka/Účastníků**

- **Podpis Účastníka/Účastníků** (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- **Datum**

() Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte*