

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI GREENNET S.R.O. (DÁLE JEN „VOP“)
ÚČINNÉ OD 1. 1. 2021

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto VOP blíže upravují vzájemná práva a povinnosti ze smlouvy o poskytování připojení k síti internet (dále jen „**Smlouva**“) uzavírané mezi společností GreenNet s.r.o., IČO: 030 04 856, se sídlem Masarykova třída 1225/80, 415 01 Teplice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 34200 (dále jen „**Poskytovatel**“), na straně jedné a zájemcem o připojení k internetu (dále jen „**Uživatel**“) na straně druhé, a tvoří její nedílnou součást.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY - POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.1. Poskytovatel poskytuje kompletní služby potřebné pro zajištění přístupu Uživatele k síti internet, včetně možnosti dodání příslušného vhodného klientského zařízení anebo doplňkových služeb např. v podobě sledování televizního vysílání. Konkrétní specifikace služeb aktuálně poskytovaných Poskytovatelem je uvedena na webových stránkách www.green-net.cz, případně může být sdělena Poskytovatelem osobně či telefonicky.

2.2. Aktuální ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele www.green-net.cz.

2.3. Poskytovatel při poskytování svých služeb poskytuje zdarma službu zákaznické podpory v rozsahu poradenství zřízené přípojky a dotazů s ní spojených včetně prvotní konfigurace příjmového zařízení a odstraňování poruch připojení vzniklých z důvodů na straně Poskytovatele. Tato služba je pro Uživatele dostupná na tel. +723 309 410 a na emailové adrese info@green-net.cz.

3. SLUŽBA PŘIPOJENÍ K INTERNETU

3.1. Službou připojení k Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů.

3.2. Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá Poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

3.3. Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživateli přístup k internetu, který po 95% času dne bude dosahovat alespoň běžně dostupné rychlosti, přičemž běžně dostupnou rychlostí se rozumí rychlost, která dosahuje nejméně 60 % hodnoty inzerované rychlosti. Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách jeho služeb. Inzerovaná rychlost je vždy uvedena ve Smlouvě (v případě Smluv uzavřených před 1.1.2021 je uváděna pod označením „Přenosová rychlost“). Maximální rychlost připojení k internetu je rovna inzerované rychlosti. Minimální rychlost připojení k internetu dosahuje nejméně 30 % hodnoty inzerované rychlosti. Případné odchylky od výše uváděných hodnot a jejich důsledky jsou upraveny dále v odstavci 6.2 VOP.

3.4. Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou okamžikem provedení funkčního testu v odběrném místě.

3.5. Poskytovatel může ve vybraných případech přijmout opatření přiměřeného řízení provozu za účelem účinného využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu

služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. Pouze v nezbytných případech, zejména za účelem ochrany integrity a bezpečnosti sítě, zabránění hrozícímu přetížení sítě anebo v případech, kdy tak Poskytovateli přikazuje právní předpis anebo rozhodnutí orgánu veřejné moci, po dobu nezbytně nutnou, může Poskytovatel přijmout opatření, která mohou blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, rušit, zhoršovat či diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby či konkrétní kategorie obsahu, aplikací nebo služeb.

- 3.6. Výše uvedená opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně Uživatelů, nepředstavují však porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele a nemají vliv na ochranu osobních údajů Uživatelů a jejich soukromí, jejichž práva nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 3.7. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 3.8. Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné služby než připojení k internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.
- 3.9. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě internet není bez rizik a přenášené údaje mohou být zneužity třetí osobou nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání sítě internet mohou třetí osoby získat přístup k počítači Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody související s takovým přístupem třetích osob k počítači Uživatele nebo s jakoukoli ztrátou dat Uživatele umístěných na jeho počítači. Uživatel je plně odpovědný za provedení zálohy svých dat a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případnou ztrátu dat Uživatele.
- 3.10. Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení Uživatele, kterým se Uživatel připojuje k síti internet, ani že nenese odpovědnost za obsah a využití poskytovaných služeb, nebo za informace dostupné v síti internet, ani za přenos dat prostřednictvím sítě internet, přestože jsou tyto informace přístupné prostřednictvím služeb dodávaných Poskytovatelem.

4. SLUŽBA SLEDOVÁNÍ TV

- 4.1. Sledování TV je službou třetí strany a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že sledování TV a její doplňkové služby poskytuje společnost sledovani.tv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 78732, www.sledovani.tv;
- 4.2. Informace o sledování TV jsou dostupné na stránkách Poskytovatele s tím, že informace o sledování TV mohou Uživatele dále přesměrovat na internetové stránky provozovatele této služby.

- 4.3. Poskytovatel je oprávněn změnit provozovatele služby sledování TV bez předchozího oznámení Uživateli s tím, že tuto informaci pouze uvede na svých stránkách, pokud tím nedojde ke snížení kvality služby.
- 4.4. Cena za službu sledování TV je sjednána ve Smlouvě.
- 4.5. Vysílání je poskytováno shora uvedeným provozovatelem na základě platných pověření a registrací prostřednictvím sítě Poskytovatele; platba ceny za sledování TV je na základě souhlasu provozovatele placena Uživatелеm k rukám Poskytovatele.
- 4.6. Programová nabídka sledování TV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na stránkách Poskytovatele, na provozovně Poskytovatele, lze ji zjistit i telefonickým dotazem u Poskytovatele, příp. jejího provozovatele. Programová nabídka, zejména struktura programů, počet programů a jejich pořadí, může být změněna, především z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany provozovatelů nebo poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 4.7. Ke službě sledování TV mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby je uvedena na stránkách anebo v provozovně Poskytovatele, příp. na stránkách anebo v provozovně provozovatele této služby.
- 4.8. Poskytovatel odpovídá pouze za takové vady (snížení kvality) sledování TV, která způsobil svým jednáním nebo opomenutím. Poskytovatel zejména neodpovídá za snížení kvality sledování TV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatele služby, poskytovatelů obsahu, Uživatele, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou Uživateli poskytovány.
- 4.9. V případě služby sledování TV a doplňkových služeb Poskytovatel ani její provozovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Provozovatel poskytuje službu sledování TV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, což mu Poskytovatel v rámci své sítě el. komunikací umožní, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatele, poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

5. ÚHRADA SLUŽEB

- 5.1. Uživatel je povinen hradit za služby poskytované podle Smlouvy dohodnutou cenu.
- 5.2. Úhrada probíhá na základě daňového dokladu vystavovaného Poskytovatelem vždy do 15. dne každého kalendářního měsíce, za který se služby platí. Splatnost každého daňového dokladu je vždy do konce příslušného kalendářního měsíce
- 5.3. Daňový doklad bude Uživateli k dispozici na zabezpečené internetové stránce, přičemž přístupové údaje Uživatele jsou uvedeny ve Smlouvě. V případě, že se Uživateli nepodaří přihlásit na zabezpečenou internetovou stránku pod svými přihlašovacími údaji, je povinen neprodleně kontaktovat Poskytovatele. Pokud tak Uživatel neučiní, není dotčeno právo Poskytovatele požadovat odměny za poskytnuté služby. Se souhlasem Uživatele může být faktura zaslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat vzniklé náklady.

- 5.4. Daňový doklad je uhrazen dnem připsání účtované částky se správným variabilním symbolem na účet Poskytovatele. Nezaplatí-li Uživatel daňový doklad ve stanovené lhůtě splatnosti, Poskytovatel jej emailem či písemně vyzve k plnění upomínkou, ve které mu stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden. Uživatel se zavazuje zaplatit cenu každé písemné upomínky a veškeré náklady spojené s vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm. Po marném uplynutí lhůty k náhradnímu plnění omezí Poskytovatel poskytování všech služeb dohodnutých ve Smlouvě a je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy, které Uživateli tímto vzniknou.
- 5.5. V případě opakovaného prodlení Uživatеле s úhradou služeb si Poskytovatel vyhrazuje právo podmínit další poskytování služeb povinností Uživatеле složit zálohu na služby.
- 5.6. Reklamací na vyúčtování ceny služeb poskytnutých podle Smlouvy je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 5.7. Reklamacie se uplatňuje písemně u Poskytovatеле, osobně v provozně Poskytovatеле anebo telefonicky na tel. +723 309 410, popř. na emailové adrese info@green-net.cz.
- 5.8. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací na vyúčtování bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 5.9. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Uživatеле, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny bezhotovostním převodem na účet sdělený za tímto účelem Uživatелеm, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie.
- 5.10. Nebude-li Uživatel se způsobem vyřízení reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

6. VADY A REKLAMACE SLUŽEB

- 6.1. Reklamací na službu poskytovanou podle Smlouvy je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 6.2. Reklamací na službu připojení k internetu je Uživatel oprávněn podat mimo jiné i v případě velké trvající odchylky od běžně dostupné rychlosti, tj. takové odchylky, kdy po dobu delší než 70 minut nedosahuje rychlost připojení k internetu (stahování a/nebo vkládání) ani hodnoty běžně dostupné rychlosti (viz odstavec 3.3. VOP). Právo reklamovat připojení k internetu má Uživatel také v případě velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, tj. takové odchylky, kdy během časového úseku 90 minut dojde nejméně ke třem poklesům rychlosti připojení (stahování a/nebo vkládání) pod hodnotu běžně dostupné rychlosti s tím, že každý jednotlivý pokles trvá alespoň po dobu 3,5 minut.,
- 6.3. Reklamacie se uplatňuje písemně u Poskytovatеле, osobně v provozně Poskytovatеле anebo telefonicky na tel. +723 309 410, popř. na emailové adrese info@green-net.cz.
- 6.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie

projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

- 6.5. Nebude-li Uživatel se způsobem vyřízení reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

7. NĚKTERÁ PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

7.1. Uživatel je povinen:

- 7.1.1. užívat připojení k síti internet v souladu s dobrými mravy a obecně závaznými právními předpisy platnými v České republice;
 - 7.1.2. zdržet se jakékoliv činnosti, která by vedla k narušování serverů, mailboxů a počítačů jiných uživatelů sítě internet; zejména se jedná o činnosti jako je spaming, hacking, šíření virů, trojských koňů atd.;
 - 7.1.3. nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí, pro které nemá oprávnění k přístupu, či služeb, k jejichž užívání není oprávněn;
 - 7.1.4. zdržet se neodborných zásahů do nastavení koncového zařízení, připojovat neohlášená a technicky nezpůsobilá zařízení;
 - 7.1.5. zdržet se připojování hardwarových prostředků, které generují neúměrnou zátěž sítě;
 - 7.1.6. užívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu, přičemž není omezen počet připojených PC a dalších koncových zařízení k síti internet;
 - 7.1.7. chránit veškerá hesla a bezpečnostní kódy související s dodávanými službami před užitím ze strany třetích osob;
 - 7.1.8. bez zbytečného odkladu ohlásit poruchy v dodávce služeb Poskytovateli a umožnit Poskytovateli za účelem odstranění poruchy přístup k odběrnému místu v přiměřené lhůtě;
 - 7.1.9. oznámit Poskytovateli jakoukoli změnu svých identifikačních údajů, a to do 10 pracovních dnů od takové změny.
- 7.2. Mimo svou vlastní potřebu není Uživatel oprávněn k jakémukoliv jinému využití dodávaných služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, zejména není Uživatel oprávněn umožnit komerční užívání služeb třetím osobám.
- 7.3. V případě sporu ohledně práv a povinností ze Smlouvy má Uživatel právo na mimosoudní řešení tohoto sporu s Poskytovatelem, kdy subjektem mimosoudního řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám zajišťování sítí elektronických komunikací, resp. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v případě ostatních sporů. Uživatel kromě práva na mimosoudní řešení sporu má rovněž právo obrátit se se svým nárokem na příslušný obecný soud.

8. NĚKTERÁ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 8.1. Poskytovatel je po nezbytně nutnou dobu oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb z naléhavých technických, provozních důvodů nebo zákonných důvodů.

- 8.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu a provádět její běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení.
- 8.3. Případné poruchy sítě se Poskytovatel zavazuje odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů od jejich ohlášení, je-li to technicky možné, a pokud v tom Poskytovateli nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie, apod.).
- 8.4. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel však není povinen nahradit Uživateli škodu, která Uživateli vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn v případě potřeby změnit uživatelské jméno a heslo Uživatele sloužící k přihlášení do klientského rozhraní Uživatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn změnit přidělenou IP adresu Uživateli.
- 8.6. Poskytovatel neodpovídá za krátkodobé výpadky a snížení kvality poskytované služby, které nemůže ovlivnit. Rovněž neodpovídá za výpadky způsobené přerušením dodávky elektrické energie. Poskytovatel neodpovídá za výpadky služeb způsobené přírodním živlem, ani za způsobené jiné škody přírodním živlem související se zařízením telekomunikační sítě, kterým nemohl zabránit. O plánovaných přerušeních dostupnosti služeb (delších jak 15 minut v kalendářním dni), Poskytovatel v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu, vyrozumí Uživatele oznámením na stránkách www.green-net.cz.
- 8.7. V případě porušení některé z povinností Uživatele uvedených v odstavci 7.2 VOP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 6.000,- Kč (slovy: šest tisíc korun českých) za každé takové porušení samostatně, a to bezhotovostně ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného ve Smlouvě, vždy ve lhůtě do sedmi dnů ode dne výzvy Poskytovatele k úhradě této smluvní pokuty.
- 8.8. Poskytovatel je oprávněn přistoupit k omezení či přerušení poskytování služeb Uživateli v těch případech, kdy Uživatel porušuje povinnosti, které zároveň zakládají právo Poskytovatele odstoupit od Smlouvy podle odstavce 9.5 VOP. Poskytovatel je dále oprávněn přistoupit k omezení či přerušení poskytování služeb Uživateli rovněž v případě, pokud je Uživatel v prodlení s vyúčtováním služeb delším než 14 dní. Omezení nebo přerušení poskytování služeb podle tohoto odstavce nemá vliv na plnění povinností Uživatele dle Smlouvy. K obnovení poskytování služeb v plném rozsahu dojde bez zbytečného odkladu poté, co odpadne důvod jejich omezení či přerušení.
- 8.9. Poskytovatel je oprávněn znění těchto VOP jednostranně měnit či doplňovat, a to v libovolném rozsahu, přitom je však povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny uveřejnit informaci o nastávající změně na svých webových stránkách a v každé své provozovně a dále o této změně informovat Uživatele způsobem, který si Uživatel ve Smlouvě zvolil pro zasílání vyúčtování. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Uživatele na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Uživatele zároveň o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti nastávající změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat.

9. TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

- 9.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.
- 9.2. Smlouva o poskytování služeb zaniká:
 - 9.2.1. uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena;
 - 9.2.2. dohodou smluvních stran;
 - 9.2.3. výpovědí Uživatele;
 - 9.2.4. odstoupením Uživatele anebo Poskytovatele;
 - 9.2.5. smrtí či zánikem Uživatele.
- 9.3. Smlouva uzavřená na dobu určitou i neurčitou může být kdykoliv ukončena písemnou výpovědí udělenou Uživatелеm bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni jejího doručení Poskytovateli. V případě výpovědi Smlouvy sjednané na dobu určitou Uživatелеm, který není spotřebitel ani fyzická osoba podnikající, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 9.4. Uživatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit v případě, že:
 - 9.4.1. Poskytovatel přestane poskytovat sjednané služby po dobu delší než 30 dnů;
 - 9.4.2. Poskytovatel změnil VOP a Uživatel se změnou VOP nesouhlasí, pokud zákon s takovou změnou VOP právo Uživatele na ukončení Smlouvy spojuje a pokud Uživatel písemné odstoupení odešle Poskytovateli nejpozději v den nabytí účinnosti změny VOP, a nebyl-li Uživatel o nastávající změně VOP anebo o možnosti jednostranného ukončení Smlouvy Poskytovatelem řádně informován, nejpozději ve lhůtě 30-ti dní ode dne jeho řádného vyrozumění Poskytovatelem;
 - 9.4.3. Poskytovatel je spotřebitel a k uzavření Smlouvy došlo mimo obchodní prostory Poskytovatele, pokud Uživatel písemné odstoupení odešle Poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy;
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit v případě, že:
 - 9.5.1. Uživatel poskytl Poskytovateli nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
 - 9.5.2. Uživatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v odstavci 7.1 a 7.2;
 - 9.5.3. Uživatel neuhradí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti;
 - 9.5.4. Uživatel je v prodlení s úhradou kteréhokoliv vyúčtování po dobu delší než 30 dnů;
 - 9.5.5. ohledně Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo Uživatel vstoupil do likvidace;
 - 9.5.6. Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět Smlouvy;
 - 9.5.7. jiné technické důvody na straně Poskytovatele znemožní plnění předmětu Smlouvy po dobu delší než třicet dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

10. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. Správcem osobních údajů Uživatelů je Poskytovatel. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně

osobních údajů) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

- 10.2. Poskytovatel zpracovává základní osobní identifikační údaje Uživatelů – fyzických osob v následujícím rozsahu:
 - 10.2.1. u podnikajících osob jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;
 - 10.2.2. u nepodnikajících osob jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno;
- 10.3. Zpracování výše uvedených základních osobních identifikačních údajů je nezbytné za účelem uzavření a plnění Smlouvy včetně plnění zákonných povinností (tj. především poskytování služeb, jejich vyúčtování, plnění zákonných daňových povinností apod.), jejich poskytnutí je rovněž vyžadováno zákonem o elektronických komunikacích. Ke zpracování výše uvedených základních osobních identifikačních údajů proto není zapotřebí souhlas a zpracování nelze odmítnout. Bez poskytnutí těchto osobních údajů by nebylo možné služby poskytovat.
- 10.4. Poskytovatel dále zpracovává kontaktní osobní údaje Uživatelů – fyzických osob v rozsahu telefonního čísla a e-mailové adresy. Zpracování těchto kontaktních osobních údajů se uskutečňuje v oprávněném zájmu Poskytovatele za účelem vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem v záležitostech týkajících se služeb poskytovaných na základě Smlouvy. Ke zpracování těchto kontaktních osobních údajů proto není zapotřebí souhlas, lze však proti takovému zpracování podat námitku. Bez poskytnutí těchto osobních údajů by nebylo možné služby poskytovat.
- 10.5. Poskytovatel rovněž zpracovává provozní a lokalizační údaje Uživatele, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při poskytování služeb Poskytovatele. Zpracovávanými provozními údaji jsou adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa), datum a čas spojení, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě, typ přístupu k internetu. Účelem tohoto zpracování je plnění zákonných povinností Poskytovatele, ale i řešení případných reklamací poskytované služby a její vyúčtování.
- 10.6. Osobní údaje jsou zpracovány pouze po dobu nutnou k dosažení účelu jejich zpracování nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány.
- 10.7. Osobní údaje jsou zpracovávány ještě po dobu 10-ti let od ukončení Smlouvy, a to z důvodu plnění zákonné povinnosti Poskytovatele uchovávat daňové doklady. Po stejně dlouhou dobu jsou uchovávány i Smlouvy, a to z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení daňového dokladu.
- 10.8. Provozní a lokalizační údaje je Poskytovatel ze zákona povinen uchovávat po dobu 6-ti měsíců. Provozní údaje je Poskytovatel rovněž povinen uchovávat do doby, než Český telekomunikační úřad rozhodne ve sporu o námitce Uživatele o způsobu vyřešení reklamace služby anebo jejího vyúčtování podle odstavce 5.10, resp. 6.5 VOP, resp. do doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn zpracovávat provozní údaje služby do doby, po kterou může být úhrada za služby Poskytovatele právně vymáhána.
- 10.9. Poskytovatel při plnění svých závazků a povinností ze Smlouvy využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto třetí subjekty zpracovávají osobní údaje Uživatelů, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a zpracovávají osobní údaje pouze

v rámci pokynů Poskytovatele a nesmí je využít jinak. To se týká zejména účetních služeb, uplatňování dlužných pohledávek jménem Poskytovatele, činnosti odborných poradců jako auditorů a advokátů, správy IT systémů atd. S každým takovým zpracovatelem uzavírá Poskytovatel příslušnou smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které má zpracovatel stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení osobních údajů.

- 10.10. Uživatel – fyzická osoba je oprávněn požadovat informaci, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou Poskytovatelem zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účel zpracování osobních údajů, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů, doba, po kterou budou osobní údaje uchovávány, zdroje osobních údajů, skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. Poskytovatel poskytne první kopii zpracovávaných osobních údajů subjektu údajů bezplatně. Za další kopie na žádost subjektu údajů může Poskytovatel požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí takové informace.
- 10.11. Uživatel - fyzická osoba má dále právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl Poskytovateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, a dále právo na to, aby osobní údaje byly předány přímo jedním správcem správci druhému, je-li to technicky proveditelné.
- 10.12. V případě, že se Uživatel domnívá, že Poskytovatel nebo smluvní zpracovatel Poskytovatele provádí zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může subjekt údajů Poskytovatele požádat o opravu či výmaz (likvidaci) těchto osobních údajů, popřípadě omezení (blokaci) zpracování. Dále může Uživatel vznést námitku proti takovému zpracování.
- 10.13. Poskytovatel vždy bez zbytečného odkladu, v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti informuje subjekt údajů o vyřízení jeho žádosti.
- 10.14. Uživatel – fyzická osoba má právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem pplk.. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, tel. 234 665 111.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Poskytovatel a Uživatel se zavazují poskytnout si vzájemně součinnost potřebnou k řádnému plnění Smlouvy.
- 11.2. Pokud Smlouva nestanoví jinak, mají ustanovení Smlouvy odchylná od VOP přednost před VOP.
- 11.3. Uživatel není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn postoupit jakákoliv svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn převést Smlouvu jako celek anebo jakékoliv právo ze Smlouvy vyplývající na třetí osobu.
- 11.5. Toto znění VOP je účinné od 1. 1. 2021 a nahrazuje dosavadní všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.