

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Mi-Ja Javorník s.r.o. – Mi-JaNET

se sídlem: Javorník 28, 384 73 Stachy

IČ: 28074416 DIČ: CZ28074416

Registrace: C 15761/KSCB Krajský soud v Českých Budějovicích

Osvědčení podnikatele v elektronických komunikacích ČTÚ č. 4886

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací, zejména přístupu k internetu, služeb IPTV, hlasových služeb (VoIP), služeb přenosu dat, hostingových služeb a souvisejících činností podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

1. Platnost a rozsah působnosti

1.1 Tyto VOP platí pro poskytování následujících činností a služeb elektronických komunikací Poskytovatelem:

- veřejná datová síť elektronických komunikací,
- služby přístupu k síti internet,
- IPTV (televizní služby přes internet),
- hlasové služby (VoIP),
- služby přenosu dat, včetně pronájmu okruhů,
- hostingové a související služby,
- ostatní služby připuštěné platným osvědčením ČTÚ a uvedené v ceníku Poskytovatele.

1.2 Služby podle těchto VOP jsou poskytovány výhradně na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“), uzavřené mezi Poskytovatelem a koncovým uživatelem (dále jen „**Zákazník**“).

1.3 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma stranami, nebo elektronickým potvrzením / odsouhlasením Zákazníkem, nebo jiným jednoznačným projevem vůle (objednávka, potvrzení objednávky). Pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou.

1.4 Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními těchto VOP. Odchyly od VOP musí být sjednány písemně.

2. Vymezení pojmů

2.1 **Služba** – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem, zejména:

- přístup k internetu,
- IPTV / televizní služby,
- VoIP / hlasové služby,
- služby přenosu dat, pronájem okruhů,
- hostingové a další související služby.

2.2 **CPE zařízení (Customer Premises Equipment)** – koncové zařízení instalované u Zákazníka (např. venkovní jednotka, anténa, mikrovlnné pojitko, optická jednotka ONT, Wi-Fi/router), které je součástí přípojky a obvykle je ve vlastnictví Poskytovatele nebo zapůjčené Zákazníkovi.

2.3 **Přípojka** – fyzické a logické připojení místa Zákazníka k síti Poskytovatele, realizované zejména metalickým vedením, optickým kabelem nebo bezdrátovým / mikrovlnným spojem, ukončené zpravidla CPE zařízením.

2.4 **Předávací rozhraní** – fyzický Ethernet port (typicky RJ-45 nebo optický port) na CPE zařízení, případně jiné sjednané předávací místo, kde je služba považována za řádně poskytovanou. Vše za tímto bodem (vnitřní síť Zákazníka) není součástí sítě Poskytovatele.

2.5 **Vnitřní síť Zákazníka** – infrastruktura za předávacím rozhraním (LAN Zákazníka, Wi-Fi routery, vnitřní kabeláž, switche apod.), kterou si Zákazník spravuje sám nebo na základě samostatné smlouvy.

2.6 **PPPoE přístup** – autentizační metoda přístupu k síti, kde Zákazník využívá přístupové údaje (uživatelské jméno a heslo) poskytnuté Poskytovatelem.

2.7 **Výpis služeb / Specifikace služby** – dokument – součást Smlouvy, který detailně popisuje parametry, rozsah a cenu konkrétních služeb (tarif, rychlost, technologie, lokalita).

3. Uzavření, změna a aktivace Smlouvy

3.1 Smlouva je uzavřena:

- podpisem obou smluvních stran v listinné podobě, nebo
- elektronickým podpisem / potvrzením dle pokynů Poskytovatele, nebo
- potvrzením objednávky Poskytovatelem (e-mailem, v zákaznickém portálu apod.).

3.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména z těchto důvodů:

- technická nemožnost zřízení služby,
- nedostatečná kapacita sítě,
- neuhrazené závazky Zákazníka vůči Poskytovateli,

- závažné porušení podmínek v minulosti.

3.3 Aktivace Služby proběhne v termínu dohodnutém se Zákazníkem, obvykle do 30 dnů od uzavření Smlouvy, není-li sjednáno jinak.

3.4 Smlouvu lze uzavřít na dobu:

- určitou (s minimální dobou užívání), nebo
 - neurčitou.
- Tato informace je uvedena ve Smlouvě / Výpisu služeb.

3.5 Změny Služeb (např. změna tarifu) lze provést na základě dohody stran. Změna může být spojena s úpravou ceny podle platného ceníku.

4. Poskytované služby a podmínky jejich užívání

4.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě Zákazníka k datové síti Poskytovatele prostřednictvím přípojky, typicky:

- metalického okruhu,
- optického připojení,
- mikrovlnného / bezdrátového spoje.

4.2 Prostřednictvím datové sítě Poskytovatele jsou dále data obousměrně přenášena:

- do veřejné sítě internet,
- k jiným přípojkám v síti Poskytovatele,
- k hlasové bráně nebo serverům třetích stran.

4.3 Hardwarové a softwarové vybavení ve vnitřní síti Zákazníka, které je nutné k využívání služby (PC, notebooky, TV, routery Zákazníka apod.), si obstarává Zákazník na své náklady, není-li sjednáno jinak. Poskytovatel může Zákazníkovi zapůjčit nebo prodat vlastní CPE zařízení dle ceníku.

4.4 Služba je obvykle k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na nezbytná provozní přerušení:

- za účelem oprav, údržby nebo rozvoje sítě,
- za účelem odstranění poruch.

4.5 Pokud je to možné, Poskytovatel informuje Zákazníka o plánovaném přerušení předem, zpravidla nejméně 24 hodin předem (web, e-mail, SMS, zákaznický portál). Krátké, neplánované výpadky z důvodu poruchy nelze předem oznamovat.

4.6 Poskytovatel vykonává dohled nad sítí 24/7 v rozsahu svých technických a provozních možností.

4.7 Kontakty pro hlášení poruch a reklamací

Závady, poruchy a reklamace může Zákazník hlásit:

- v běžné pracovní době **Po–Pá 7:00–16:00:**
telefonicky: +420 380 738 997
- mimo pracovní dobu:
e-mailem: podpora@mijanet.cz

Reklamace zaslané e-mailem jsou považovány za doručené okamžikem doručení na mailserver Poskytovatele.

4.8 PPPoE přístupové údaje jsou Zákazníkovi poskytnuty na vyžádání. Zákazník odpovídá za jejich ochranu a za veškeré úkony provedené prostřednictvím těchto údajů.

4.9 Předávací místo služby je Ethernet port CPE zařízení nebo jiné sjednané rozhraní. Služba je považována za řádně poskytovanou, pokud jsou na předávacím místě dodrženy parametry Smlouvy. Vše, co se nachází za tímto bodem, je odpovědností Zákazníka.

4.10 Zákazník je povinen umožnit pověřeným pracovníkům Poskytovatele přístup k CPE zařízení a dalšímu technickému vybavení Poskytovatele za účelem:

- instalace,
- servisu a odstraňování poruch,
- demontáže zařízení po ukončení Smlouvy.

5. Parametry služeb, rychlosti a řízení provozu

5.1 Parametry služby (inzerovaná rychlost, technologie, tarif) jsou uvedeny ve Smlouvě / Výpisu služeb a v ceníku Poskytovatele.

5.2 Není-li uvedeno jinak, platí pro služby přístupu k internetu:

- **Inzerovaná rychlost** – rychlost stahování (download) a nahrávání (upload), kterou Poskytovatel uvádí v obchodní komunikaci a ve Smlouvě.
- **Maximální rychlost** – nejvyšší možná dosažitelná rychlost stahování a nahrávání na dané přípojce; nesmí být nižší než inzerovaná rychlost.
- **Běžně dostupná rychlost** – rychlost, kterou může Zákazník reálně očekávat při běžném využívání služby. Obvykle činí alespoň 60–90 % inzerované rychlosti a je dostupná v min. 95 % času během dne.
- **Minimální rychlost** – nejnižší garantovaná rychlost, kterou se Poskytovatel smluvně zavazuje poskytnout. Odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti.

5.3 Pokles rychlosti pod minimální rychlost, trvající v rozsahu a četnosti dle článku 10 (Kvalita služby a reklamace), se považuje za vadu služby / výpadek služby.

5.4 Poskytovatel standardně neomezuje objem přenesených dat (FUP), není-li ve Smlouvě / tarifu uvedeno jinak. U některých tarifů může být FUP nebo jiné omezení rychlosti / objemu dat sjednáno; tyto podmínky budou uvedeny ve Smlouvě a ceníku.

5.5 Řízení provozu (traffic management)

Poskytovatel je oprávněn v nezbytném rozsahu uplatnit opatření řízení provozu, která mohou dočasně ovlivnit odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, případně dostupnost některých služeb, výhradně za účelem:

- dodržení právních předpisů a rozhodnutí orgánů veřejné moci,
- zachování integrity a bezpečnosti sítě a koncových zařízení,
- zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení.

Opatření řízení provozu nesmí zasahovat do soukromí Zákazníků a do ochrany osobních údajů nad rámec platných právních předpisů.

5.6 Případné omezení objemu dat, rychlosti nebo jiné parametry kvality mohou způsobit, že:

- některé webové stránky nebo online služby poběží pomaleji,
- videa se nemusí přehrávat plynule,
- stahování / nahrávání souborů může trvat déle,
- některé online hry nebo aplikace nemusí fungovat optimálně.

5.7 Poskytovatel neodpovídá za vzájemné negativní ovlivňování více služeb jiných poskytovatelů využívajících připojení Zákazníka (např. služby třetích stran, VPN, CDN, zahraniční servery).

6. Ochrana dat a komunikace

6.1 Poskytovatel i Zákazník jsou povinni považovat veškeré údaje související s poskytováním služby (provozní, technické, smluvní informace) za důvěrné a nezpřístupnit je třetím osobám, pokud k tomu nemají právní důvod nebo souhlas druhé strany.

6.2 Pokud je předmětem služby přenos dat, elektronická pošta či jiná forma komunikace, Poskytovatel zabezpečuje ochranu osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací v souladu s § 88 a 89 zákona č. 127/2005 Sb.

6.3 Zákazník si může pro zvýšení ochrany svých dat zavést vlastní opatření (např. šifrování, VPN), pokud jsou tato opatření kompatibilní se sítí Poskytovatele a neohrožují její bezpečnost a funkčnost.

6.4 Poskytovatel neručí za porušení celistvosti a důvěrnosti dat, ke kterému dojde mimo jeho síť a technické vybavení (např. na internetu, v sítích jiných operátorů).

6.5 V případě prokazatelného zneužívání služby třetími osobami prostřednictvím prostředků Zákazníka (např. napadený router, malware ve vnitřní síti) je Poskytovatel oprávněn dočasně přerušit poskytování služby až do odstranění zneužívání. O tomto postupu Poskytovatel Zákazníka informuje. V takovém případě Zákazník nemá nárok na slevu.

7. Ochrana osobních údajů (GDPR)

7.1 Poskytovatel při poskytování služeb zpracovává osobní údaje Zákazníků a jejich kontaktních osob v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

7.2 Poskytovatel může zpracovávat zejména tyto osobní údaje:

- jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa,
- kontaktní údaje (e-mail, telefon),
- fakturační a platební údaje (číslo bankovního účtu apod.),
- provozní a technické údaje související s poskytováním služeb (IP adresa, identifikace zařízení, logy připojení v rozsahu nutném pro plnění zákonných povinností a Smlouvy).

7.3 Zpracování osobních údajů je nezbytné pro:

- plnění Smlouvy,
- splnění právních povinností Poskytovatele (např. evidenční povinnosti vůči ČTÚ, účetní a daňové povinnosti),
- oprávněné zájmy Poskytovatele (např. vymáhání pohledávek, ochrana sítí a služeb).

7.4 Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a po dobu nezbytnou k plnění zákonných povinností a k ochraně práv Poskytovatele, obvykle nejdéle 5 let od ukončení smlouvy, není-li právním předpisem vyžadováno delší období.

7.5 Poskytovatel přijímá vhodná technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů, zejména:

- omezuje počet osob, které mají k údajům přístup,
- školí zaměstnance o povinnosti mlčenlivosti,
- využívá přiměřené technické zabezpečení s ohledem na rizika (hesla, šifrování, logování přístupů).

7.6 Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „**Zásady zpracování osobních údajů**“, dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

8. Povinnosti Zákazníka

8.1 Zákazník nesmí bez souhlasu Poskytovatele zasahovat do CPE zařízení, měnit jeho nastavení nebo provádět neodborné zásahy.

8.2 Zákazník nesmí při využívání služby:

- zasahovat do sítě a technického vybavení Poskytovatele jiným než sjednaným způsobem,
- pokoušet se o neoprávněný přístup do systémů Poskytovatele či třetích osob,
- generovat úmyslný škodlivý provoz (např. DoS, DDoS, flood, broadcast storm, skenování sítí),
- šířit obsah v rozporu s právními předpisy.

8.3 Pokud Služba zprostředkovává přístup do jiných sítí nebo systémů (např. VPN, sociální sítě, služby třetích stran), je Zákazník povinen respektovat podmínky těchto třetích stran.

8.4 Zákazník je povinen:

- chránit své přístupové údaje (PPPoE, zákaznický portál),
- udržovat svoji vnitřní síť v takovém stavu, aby neovlivňovala negativně poskytovanou službu,
- neprodleně hlásit změny kontaktních údajů,
- umožnit Poskytovateli přístup k umístěným zařízením v dohodnutém termínu.

8.5 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku:

- úmyslného poškození nebo neodborné manipulace s technickým vybavením Poskytovatele,
- zneužití služby třetími osobami v důsledku nedostatečného zabezpečení vnitřní sítě Zákazníka.

9. Ceny, fakturace a platební podmínky

9.1 Ceny za poskytované služby jsou smluvní podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, a vycházejí z platného ceníku Poskytovatele zveřejněného na webu a/nebo v zákaznickém portálu.

9.2 Služby jsou standardně fakturovány měsíčně, a to:

- zpětně za uplynulé období, nebo
- podle sjednaného typu služby (např. paušálně, předplatné).

9.3 Splatnost faktury činí 14 dní od data vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak.

9.4 Neuhrazení faktury včas může vést k:

- omezení nebo přerušování poskytování služeb,
- účtování úroků z prodlení a poplatků za upomínky dle ceníku,
- v krajním případě k ukončení Smlouvy.

9.5 Jednorázové poplatky (instalace, aktivace, servisní úkony) jsou účtovány dle platného ceníku nebo dle sjednané ceny ve Smlouvě.

9.6 Při změně tarifu v průběhu zúčtovacího období může být cena poměrně upravena podle počtu dní užívání jednotlivých tarifů.

10. Kvalita služby, nedostupnost a reklamace

10.1 Dostupnost a nedostupnost služby

10.1.1 Základem pro měsíční dostupnost služby je součin 24 hodin a počtu dní v daném kalendářním měsíci.

10.1.2 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává:

- doba, kdy Zákazník neposkytl potřebnou součinnost (neumožnil přístup k zařízení apod.),
- poruchy a závady mimo síť Poskytovatele,
- plánovaná odstávka sítě, o které byl Zákazník informován.

10.1.3 Pokud je v jednom dni služba z důvodu závady na straně Poskytovatele nedostupná déle než 6 hodin, může Zákazník uplatnit právo na přiměřenou slevu z ceny (např. jedna třicetina měsíční ceny za den úplné nedostupnosti), není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

10.1.4 Pokud by služba byla závadou na straně Poskytovatele nedostupná více než 10 dní v jednom měsíci, může Zákazník požadovat vrácení měsíčního poplatku v plné výši; tím není dotčeno právo Poskytovatele prokázat jiný rozsah nedostupnosti.

10.2 Reklamáce vyúčtování

10.2.1 Zákazník je oprávněn reklamovat vyúčtování služby do 2 měsíců ode dne doručení faktury.

10.2.2 Reklamáce se podává písemně (poštou, e-mailem, prostřednictvím zákaznického portálu) na kontakty uvedené ve Smlouvě nebo na webu Poskytovatele, zejména na e-mail **podpora@mijanet.cz**, případně telefonicky v pracovní době na čísle **+420 380 738 997**.

10.2.3 Podání reklamáce nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou částku, ledaže příslušný orgán veřejné moci (např. ČTÚ) rozhodne jinak.

10.2.4 Poskytovatel je povinen reklamaci vyúčtování vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce (u zahraničních služeb až 2 měsíce).

10.3 Reklamáce kvality služby

10.3.1 Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti / parametrů služby se považuje:

- souvislý pokles výkonu služby pod běžně dostupnou rychlost po dobu delší než cca 70 minut, nebo
- opakující se odchylka, kdy ve sledovaném období dochází opakovaně k výraznému poklesu rychlosti.

10.3.2 Pokles rychlosti pod 30 % inzerované rychlosti je považován za výpadek služby.

10.3.3 Nahlášení závady, velké trvalé nebo opakované odchylky či výpadku služby je považováno za uplatnění reklamáce kvality služby. Zákazník je povinen:

- sdělit identifikaci služby (číslo smlouvy, jméno, adresu),
- popsat závadu a rozsah potíží.

10.3.4 Poskytovatel zahájí šetření poruchy bez zbytečného odkladu a závadu odstraní podle svých technických možností.

10.3.5 V případě uznané vady služby má Zákazník právo na přiměřené snížení ceny nebo jiné plnění dle Smlouvy a ceníku. Poskytovatel však nenahrazuje ušlý zisk Zákazníka ani nepřebírá odpovědnost

za následné škody vzniklé nedostupností služby, a to v nejvyšším rozsahu dovoleném právními předpisy.

10.3.6 Zákazník je před nahlášením závady povinen ověřit, zda se nejedná o závadu v jeho vnitřní síti nebo na jeho zařízení.

10.3.7 Pokud se po výjezdu technika prokáže, že závada nebyla na straně Poskytovatele (např. chyba v LAN Zákazníka, špatné nastavení jeho routeru), může Poskytovatel účtovat marný výjezd dle článku 11.

11. Sankce a servisní zásahy

11.1 Úmyslné generování škodlivého provozu (DoS/DDoS, flood, broadcast storm, skenování sítí, útoky na cizí systémy) může být důvodem k:

- okamžitému omezení nebo přerušení služby,
- účtování smluvní pokuty ve výši až 1 000 Kč bez DPH za jednotlivý incident,
- případnému ukončení Smlouvy v případě opakovaného nebo závažného porušení.

11.2 Marný výjezd technika

Pokud technik Poskytovatele přijede na místo Zákazníka a:

- závada není na straně Poskytovatele, nebo
- Zákazník neumožní provedení zásahu (nepřítomnost, nedostupnost, neumožnění přístupu), může Poskytovatel účtovat paušální poplatek za marný výjezd (např. 1 000 Kč bez DPH) dle platného ceníku.

11.3 Servis vnitřní sítě Zákazníka

Práce technika ve vnitřní síti Zákazníka, které nesouvisí přímo s odstraněním závady na síti Poskytovatele (např. konfigurace domácího Wi-Fi, PC, tiskáren), mohou být účtovány hodinovou sazbou (např. 520 Kč/hod/technik bez DPH) dle ceníku.

11.4 Poškození zapůjčeného zařízení

V případě poškození, ztráty nebo nevrácení zapůjčeného CPE a dalšího zařízení Poskytovatele je Zákazník povinen uhradit náhradu ve výši aktuální pořizovací ceny nebo ve výši stanovené ceníkem.

11.5 Zaplacení smluvních pokut a poplatků nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit dlužné částky za služby ani neomezuje právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody v plném rozsahu.

12. Specifická ustanovení pro IPTV a hlasové služby

12.1 IPTV – sledovanitv.cz

12.1.1 IPTV služby jsou poskytovány prostřednictvím třetí strany (např. sledovanitv.cz). Poskytovatel zajišťuje technické připojení a zprostředkování služby.

12.1.2 Programová nabídka, rozsah funkcí a dostupnost jednotlivých kanálů se může měnit v závislosti na licenčních podmínkách držitelů práv. Tyto změny nejsou považovány za porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

12.1.3 Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah vysílání ani za právní soulad obsahu jednotlivých stanic.

12.2 Přenositelnost telefonních čísel

12.2.1 Poskytovatel zajišťuje přenositelnost telefonních čísel v souladu s právními předpisy a rozhodnutími ČTÚ.

12.2.2 Postup přenesení čísla (k Poskytovateli nebo od Poskytovatele) je upraven ve zvláštním dokumentu nebo ve Smlouvě. Zákazník je povinen poskytnout všechny požadované údaje a podepsat potřebné formuláře.

12.2.3 V den přenesení čísla může dojít k krátkodobému přerušení poskytování hlasových služeb, obvykle ne delšímu než několik hodin. Toto přerušení není považováno za vadu služby.

13. Ukončení smlouvy, úhrady při předčasném ukončení

13.1 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, činí výpovědní lhůta 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

13.2 U Smluv uzavřených na dobu určitou se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou platí, že:

- pokud Zákazník ukončí Smlouvu předčasně **do 3 měsíců od uzavření Smlouvy**, může Poskytovatel požadovat úhradu, která však **nesmí být vyšší než jedna dvacetina (5 %)**
 - součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo
 - součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání smlouvy (nikoli z ceníkové ceny). [Český telekomunikační úřad+1](#)
- pokud Zákazník ukončí Smlouvu **po uplynutí 3 měsíců od jejího uzavření**, Poskytovatel již úhradu za předčasné ukončení ve smyslu předchozí věty nepožaduje; tím není dotčeno právo na doplatek za dotované zařízení dle článku 13.3.

13.3 U služeb, kde byla instalace nebo koncové zařízení poskytnuto za dotovaných podmínek (např. instalace za 1 Kč, sleva na CPE), je Zákazník při předčasném ukončení Smlouvy před uplynutím minimální doby užívání povinen doplatit:

- poměrnou část slevy, nebo
- plnou ceníkovou cenu instalace / zařízení,

a to dle konkrétního ujednání ve Smlouvě a ceníku.

13.4 U účastníků, kteří nejsou spotřebiteli ani podnikajícími fyzickými osobami (např. některé právnické osoby), může být ve Smlouvě sjednána odlišná úprava úhrad při předčasném ukončení, včetně možnosti požadovat úhradu paušálů až do konce sjednané doby trvání smlouvy, v souladu s právními předpisy. [Český telekomunikační úřad](#)

13.5 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit zejména v případech:

- opakovaného neplacení, prodlení s úhradou delším než 90 dní,
- závažného porušení povinností Zákazníka (škodlivý provoz, zneužívání služby, úmyslné poškození sítě),
- pokud Zákazník opakovaně porušuje právní předpisy v souvislosti s užíváním služby.

13.6 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen:

- uhradit všechny dosud neuhrazené závazky,
 - vrátit zapůjčená zařízení Poskytovatele ve lhůtě dohodnuté ve Smlouvě; v opačném případě může Poskytovatel požadovat náhradu dle článku 11.4.
-

14. Změny VOP a smluvních podmínek

14.1 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP a ceník jednostranně měnit, zejména z důvodů:

- změn právních předpisů,
- změn na trhu elektronických komunikací,
- technologického rozvoje,
- inflace a změn nákladů.

14.2 Poskytovatel informuje Zákazníka o změně VOP / ceníku jasným a srozumitelným způsobem, nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn (např. e-mailem, přes zákaznický portál, na webu).

14.3 Pokud Zákazník se změnou VOP nesouhlasí a nejde pouze o změny pro něj jednoznačně přínosné, čistě administrativní či vyvolané změnou právní úpravy, má právo bez sankce vypovědět závazek ze Smlouvy do 1 měsíce od doručení oznámení změn; výpověď je účinná ke dni nabytí účinnosti změny, není-li dohodnuto jinak.

15. Odpovědnost a závěrečná ustanovení

15.1 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené:

- vyšší mocí (např. přírodní katastrofy, požár, povodeň),

- výpadkem dodávky elektrické energie,
- poruchami v sítích třetích osob nebo mimo jeho přímý vliv,
- chybami ve vnitřní síti Zákazníka nebo jeho zařízení,

a to v nejvyšším rozsahu dovoleném právními předpisy (tím nejsou dotčena kogentní práva spotřebitele).

15.2 Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost a provoz vnitřní sítě Zákazníka. Zákazník je povinen si zajistit vlastní ochranu (antivirus, firewall, zálohování atd.).

15.3 Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

15.4 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory přednostně smírnou cestou. Není-li dohoda možná:

- v oblasti elektronických komunikací je možné obrátit se na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz),
- v oblasti ochrany spotřebitele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

15.5 Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

15.6 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. 11. 2025** a nahrazují veškeré předchozí verze VOP Poskytovatele.