

## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací sítě Dolča.NET pro spotřebitele

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „služby“) sítě Dolča.NET, Ing. Jiří Mikošek, IČO: 73786861, Záhumení 153, PSČ 74764 (dále jen „poskytovatel“) pro osoby považované za spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), tj. fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „zámec“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy je rovněž specifikace služeb, Určení konkrétních rychlostí služeb, Ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“), Podmínky pro přenesení telefonního čísla, Sdělení ověřovacího kódu účastníka, není-li ověřovací kód účastníka uveden ve Smlouvě a případně speciální podmínky vydané poskytovatelem pro konkrétní službu.

### 1. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Zámec o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zámec o uzavření Smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zámec o uzavření Smlouvy uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadované zálohy, tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.

1.2. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny, webových stránek poskytovatele, faxu, e-mailu či telefonu) dle aktuálních technických možností poskytovatele. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí elektronického zařízení (např. tabletu) za přítomnosti obou smluvních stran či jejich zástupců. Podpisy i Smlouva jsou po jejím uzavření zabezpečeny proti změnám. Stejně mohou být mezi poskytovatelem a zákazníkem uzavírány další smluvní dokumenty

1.3. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou užívání služeb v délce 12 měsíců. V případě, že se zákazník s poskytovatelem dohodnou na změně uzavřené Smlouvy nebo na uzavření Smlouvy nové, počíná běžet nová minimální doba užívání služeb v délce 12 měsíců, pokud není dohodnuto jinak.

1.4. Pokud byla sjednána minimální doba užívání služeb, je zákazník povinen po celou minimální dobu užívání služeb řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a dalších poplatků. Minimální doba užívání služeb počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby zákazníkovi; v případě změny Smlouvy počíná běžet dnem, ve kterém došlo ke změně Smlouvy. Minimální doba užívání služeb se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla poskytována služba bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za služby po celou minimální dobu užívání služeb. V případě nedodržení minimální doby užívání služeb je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu či úhradu dle čl. 6.9. těchto podmínek, dojde-li k zániku Smlouvy do tří měsíců od uzavření.

1.5. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může zákazník i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď nelze ze strany zákazníka učinit v období, kdy mu na jeho žádost poskytovatel dočasně přerušil poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn písemně výpovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník je v prodloužení či neplatí vyúčtování dle čl. 6.6. těchto podmínek, uvedl-li zákazník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči zákazníkovi nařazena exekuce, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito podmínkami.

1.6. Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodloužení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit.

1.7. Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto uzavřením Smlouvy výslovně souhlasí.

1.8. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přítomnost evidence vedená poskytovatelem.

1.9. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností poskytovatele a zákazníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technicko-provozních náležitostech a zpracování osobních údajů zákazníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

1.10. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele [www.dolca.net](http://www.dolca.net) (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

### 2. DEFINICE POJMŮ

2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.

2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).

2.4. Místo instalace je sídlo či bydliště zákazníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.5. Přenosné zařízení poskytovatele je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určení jinak.

2.6. Pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace.

2.7. Zařízeními poskytovatele jsou přenosná zařízení a pevně namontovaná zařízení, případně jiná zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytnutá zákazníkovi za účelem příjmu služeb poskytovatele.

2.8. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část.

2.9. Hlasová služba v pevném místě (pevná linka) je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Smlouva o poskytování hlasové služby v pevném místě je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem T.

2.10. Mobilní služba je pro účely Smlouvy definována jako služba přenosu hlasu či dat prostřednictvím zařízení vybaveného SIM kartou. Pro provoz mobilních služeb může poskytovatel využívat přístupovou mobilní síť jiných operátorů. Dostupnost mobilní hlasové služby je technicky podmíněna dostupností signálu mobilní sítě. Smlouva o poskytování mobilní služby je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem M.

2.11. Datová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel je oprávněn odebrat zákazníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými. Poskytovatel zároveň poskytuje službu mobilního internetu. Smlouva o poskytování datové služby je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem D.

2.12. TV služba je IPTV služba - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Smlouva o poskytování TV služby je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem D.

2.13. Osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové či datové či TV služby v pevném místě jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele, a dále zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z jakéhokoliv důvodu. Osoby předem vyloučené z odebrání mobilní služby jsou všichni zájemci, kteří nemají s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování jiné služby. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

2.14. Zákazníkem je fyzická osoba nepodnikatel, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá některou ze služeb určených pro domácnosti. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČO zákazníka - fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely a zákazník se tak stává pro účely Smlouvy podnikatelem či jinou osobou, která není spotřebitelem.

2.15. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkem.

### 3. SERVIS

3.1. Testem funkčnosti služeb je u datových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvajících alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových a mobilních služeb je testem funkčnosti služby uskutečněním hovoru ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost TV služby je funkčnost obrazu i zvuku vždy jedné TV stanice z alespoň dvou různých českých multiplexů.

3.2. Zákaznická linka poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ omezení služby ze strany poskytovatele, zhoršení kvality služby nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací.

3.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkově oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem.

### 4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 60 dnů od podpisu Smlouvy oběma stranami. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb.

4.2. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

4.3. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb v následujících případech:

- pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě; v tomto případě poskytovatel nese odpovědnost za vzniklou újmu,
- nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb, zejména z důvodu nesložení zálohy,
- nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,
- na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,
- zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 4.4. těchto všeobecných podmínek, případně je zde jiné důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zákazníka zneužívá nebo zneužívá služby nebo užívá služby nedovoleným způsobem,
- z důvodu překročení limitu dle čl. 4.8. a/nebo 4.9. těchto podmínek,
- z jiných důvodů stanovených v těchto podmínkách či zákonem.

Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno. V případě přerušování poskytování služeb z důvodů na straně zákazníka je zákazník povinen hradit po celou dobu přerušování poplatke stanovený v ceníku. Za opětovné zprovoznění služby může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku.

4.4. Zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb; výjimku tvoří osoby sdílející se zákazníkem společnou domácnost. V případě podezření poskytovatele, že dochází ze strany zákazníka k porušování této povinnosti, má poskytovatel právo vyzvat zákazníka k umožnění kontroly poskytování služeb a zákazník je povinen bezodkladně poskytnout poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit poskytovateli přístup k zařízení poskytovatele v místu jeho instalace. Při porušení povinnosti poskytnout součinnost uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

4.5. Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a platnými právními předpisy. Zákazník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

4.6. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi.

4.7. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 ZEK na žádost zákazníka a na náklady tohoto zákazníka službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 mě- siců ode dne uskutečnění takového volání.

4.8. Poskytovatel je oprávněn stanovit pro poskytování služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období. Pokud zákazník dosáhne maximálního finančního limitu, je poskytovatel oprávněn požadovat před poskytnutím dalších služeb složení zálohy na úhradu závazků zákazníka vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb.

4.9. Zákazník je povinen při uzavření Smlouvy na hlasové či mobilní služby si zvolit prostřednictvím svého účtu v klientské zóně volací limit, tedy celkovou cenu služeb, které bude využívat. Pokud volací limit nezvolí, je tak oprávněn učinit poskytovatel. V případě neadekvátní výše volacího limitu má právo jej poskytovatel upravit. O dosažení volacího limitu bude poskytovatel zákazníka informovat; informace je pouze orientační.

4.10. V případě hlasové služby a mobilní služby má zákazník možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým telefonním číslem. Zákazník má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. Práva a povinnosti v rámci přenosu čísla stanoví Podmínky pro přenesení telefonního

čísla. Ověřovací kód účastníka potřebný pro přenos čísla je uveden ve Smlouvě a/nebo je uveden v dokumentu Sdělení ověřovacího kódu účastníka, který je zákazníkovi dostupný v klientské zóně.

4.11. Maximální rychlost, inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy. Odhadovaná maximální rychlost a inzerovaná rychlost mobilní služby přístupu k internetu jsou uvedeny v ceníku.

### 5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a ve-dení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.

5.2. Zákazník podpisem smlouvy zmocňuje poskytovatele k zastupování zákazníka při výkonu oprávnění zákazníka ve smyslu ust. § 104 ZEK (které zejm. stanoví povinnost vlastnika domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem rozhlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání podle zvláštního právního předpisu, a rovněž zřízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb provozovatele zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným s tím, že veškeré náklady s tím spojené ponese poskytovatel.

5.3. Zákazník má právo zařízení užívat pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Zákazník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u zákazníka umístěno. Zákazník je povinen zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídat poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je zákazník povinen poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

5.4. Poskytovatel přenechá zákazníkovi zařízení poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele; v případě prodloužení zájmu se splněním této jeho povinnosti neodpovídá poskytovatel za vzniklou škodu. Zároveň poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.

5.5. Zákazník je povinen vrátit zařízení poskytovateli do 7 dnů od ukončení poskytování služby. Zařízení musí být plně funkční, kompletní, čisté, zabaleno v původním obalu. Případné vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezabývá povinnosti platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení Smlouvy.

5.6. Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení Smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy

### 6. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

6.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem. Aktuální ceník je přístupný na webových stránkách poskytovatele.

6.2. Poskytovatel je oprávněn ceník změnit. Poskytovatel je oprávněn zákazníkovi účtovat aktivací, deaktivací či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem, stejně jako je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.

6.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelné placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Poplatky za ostatní služby (zejména za mobilní služby a hlasové služby v pevném místě) jsou vyúčtovány po skončení zúčtovacího období. Aktivací a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Deaktivací poplatky jsou účtovány po ukončení služby, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za poskytování služeb se začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskytovatelé nalezí po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.

6.4. Poskytovatel může uzavřít dohodu o spolupráci s vlastníkem bytu, který zákazník užívá jako nájemce, kdy na základě takovéto dohody bude vlastník bytu hradit poskytovateli část poplatků za poskytování služeb namísto zákazníka. V takovém případě poskytovatel poskytne zákazníkovi podmíněnou slevu v přiměřené výši z poplatků určených ceníkem. Pokud se spolupracující vlastník bytu očitne v prodloužení se zaplacením částí poplatků namísto zákazníka, ztrácí zákazník na podmíněnou slevu nárok a poskytovatel je zákazníkovi oprávněn účtovat poplatky ve výši dle aktuálního ceníku.

6.5. Poskytovatel se může dále dohodnout se zákazníkem na poskytnutí podmíněné slevy z aktivací, deaktivací či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy zákazníkovi vznikne pouze v případě, že zákazník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či vznikající souvislosti s ní, včetně povinnosti souvisejících se zánikem Smlouvy, zejména dodrží minimální dobu užívání služeb, bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení Smlouvy poskytnutá zařízení a poskytne poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. V případě, že zákazník jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a poskytovatel je oprávněn zákazníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat zákazníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.

6.6. Zákazník souhlasí se zaplacením aktivací, deaktivací, provozních a dalších jednorázových poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle ceníku poskytovatele. Splatnost faktur je 7 dní od data vystavení.

6.7. Vyúčtovaná částka je zákazníkovi uhradena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně platbu na příslušných provozovatelů poskytovatele. V případě prodloužení zájmu a úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodloužení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Toto upozornění může být ze strany poskytovatele zpoplatněno dle ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty má poskytovatel právo pozastavit (přerušit) poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky, a to s výjimkou volání na čísla tísňového volání. Po dobu takového

pozastavení služeb a práci bude zákazníkovi účtován poplatek podle ceníku a zákazník se zavazuje jej uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 7 dní od data vyúčtování.

**6.8.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, nebo od Smlouvy odstoupit, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

**6.9.** V případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, a pokud v důsledku tohoto porušení Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané minimální doby užívání služeb a zároveň do tří měsíců od jejího uzavření z jiných důvodů než z důvodu porušení povinností zákazníka vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména pokud zákazník Smlouvu vypoví či zruší odběr služby, je zákazník povinen poskytovateli zaplatit úhradu ve výši 5% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce je počítána z ceny, která měla být placena po dobu trvání smlouvy, včetně zohlednění případné slevy.

**6.10.** Poskytovatel je oprávněn požadovat po zákazníkovi složení zálohy nebo poskytnutí jiné záruky na veškeré poskytnuté či požadované služby. V případě neuhradení požadované zálohy je poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, od Smlouvy odstoupit či ji vypovědět a omezit nebo přerušit poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn zálohu použít k úhradě kterýchkoliv svých pohledávek za zákazníkem a současně požadovat doplnění zálohy do původní výše.

**6.11.** Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanou úroveň je SLA 0: započítí práci na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za započítí práci na odstranění poruch ve lhůtě stanovené v tomto bodě, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a za případný zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

**6.12.** Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definované v bodě 6.11. u datových služeb o 10 %. Kromě slevy má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 72 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník nemá v případě, že k závadě došlo byť i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků, učiní tak poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.

**6.13.** Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi i proti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

## 7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

**7.1.** Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamaci zařízení, prodáváných či jinak poskytnutých zákazníkům poskytovatelem.

**7.2.** Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytnutou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**7.3.** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

**7.4.** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto účtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto účtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkem stanovený účet.

**7.5.** Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech

oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splněním uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

**7.6.** Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne vlivem

povětrnostních podmínek (led, mráz, sníh, nestandardně vysoké teploty, dešť apod.). V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

**7.7.** V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné, nebo v případě mobilních služeb od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 7.1. až 7.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:

- velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3.5 minutám v časovém úseku 90 minut.;
- velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3.5 minutám v časovém úseku 90 minut

## 8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA

**8.1.** Informace o zpracování osobních údajů zákazníků jsou v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – GDPR obsaženy v samostatném dokumentu „Memorandum GDPR“ v sekci Ke stažení.

**8.2.** Poskytovatel na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s platnými právními předpisy.

**8.3.** Pokud zákazník neuvede ve Smlouvě jinak, nesouhlasí s uvedením svých osobních a identifikačních údajů v účastnických seznamech.

**8.4.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

## 9. KLIENTSKÁ ZÓNA

**9.1.** Klientská zóna je zákaznický portál přístupný na webových stránkách poskytovatele, pomocí kterého může zákazník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními poskytovatele a měnit parametry Smlouvy.

**9.2.** Do klientské zóny má zákazník přístup po zadání a) svého klientského čísla, které mu je přiřazeno při uzavření Smlouvy, a dočasného hesla s omezenou platností, které obdrží od poskytovatele formou SMS zprávy zasláné na kontaktní telefonní číslo zákazníka, nebo b) jména a hesla, které si zákazník sám určí v klientské zóně. Zákazník je povinen ochraňovat své přístupové údaje před zneužitím, zejména je zákazník nesmí sdělovat třetím osobám. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou zákazníkovi z důvodu zneužití jeho přístupových údajů či mobilních telefonů a kontaktních telefonních čísel, která zákazník poskytovatelé nahlásil.

**9.3.** Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu může být doručováno i prostřednictvím klientské zóny

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**10.1.** Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.

**10.2.** Zákazník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceniky poskytovatele, Podmínkami pro přenesení telefonního čísla a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služeb.

**10.3.** Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných poskytovatelem.

**10.4.** Zákazník vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy

a všeobecných podmínek bez změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost

10.5. Zákazník je povinen nahlásit poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou adresu. Poskytovatel má právo přednostně používat pro komunikaci se zákazníkem nahlášenou e-mailovou adresu zákazníka, a to i pro doručování písemností. Pokud zákazník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka.

10.6. Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.

10.7. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

10.8. Smlouva se řídí právními předpisy ČR a je uzavírána v českém jazyce. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Finanční arbitř ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.

10.9. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2021. Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všeobecné podmínky dřívější, a to zejména Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací sítě Dolča.NET pro spotřebitele účinné od 15.2. 2020.