

## Všeobecné obchodní podmínky

### – služby přístupu k síti internet

Všeobecné obchodní podmínky – služby k přístupu síti internet (dále jen jako „**VOP**“) doplňují smluvní ujednání a upravují provozní a organizační podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb - konektivity do sítě internet (dále jen „**smlouva**“) uzavřené mezi Petra Hoňková, 1. máje 189, 66484 Zastávka, IČ: 75046032, DIČ: CZ8061114039 (dále jen „**poskytovatel**“) a účastníkem nebo uživatelem těchto služeb.

Obsah VOP:

I. Obecná ustanovení

II. Uzavření, trvání, změna a ukončení smlouvy; Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

III. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

V. Cena za služby, platební podmínky, vyúčtování

VI. Reklamace - hlášení, odstraňování poruch a závad, uplatnění reklamace

VII. Společná a závěrečná ustanovení

#### I. Obecná ustanovení

I.1 V těchto VOP jsou upravena vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a účastníka či uživatele ze Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb - konektivity do sítě internet podle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“). VOP jsou nedílnou součástí smlouvy.

I.2 Nedílnou součástí smlouvy tvoří kromě smlouvy a VOP také Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu a Podmínky zpracování osobních údajů – vše dostupné z <http://www.en-com.cz/petrahonkova/informace.html>. Konkrétní ujednání ve smlouvě mají vždy přednost před ustanoveními VOP. V případě, že poskytovatel uzavřel s uživatelem smlouvu o výpůjčce, nájmu/podnájmu, mají v případě jakýchkoliv rozporů ustanovení takové smlouvy o výpůjčce, nájmu/podnájmu rovněž přednost před ustanoveními těchto VOP.

#### I.3 Definice pojmů:

**Účastník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu. Hovoří-li se v VOP o „uživateli“, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.

**Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která službu již využívá nebo o ni žádá.

**Spotřebitel** - fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

**Adresa pro komunikaci** – účastníkem zvolená adresa, na níž bude poskytovatel zasílat vyúčtování služeb a veškeré další písemnosti, dokumenty a zprávy; může jí být buď poštovní adresa, nebo e-mailová adresa nebo datová zpráva.

I.4 Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle smlouvy a těchto VOP. Dostupnost služby poskytovatele je sdělena na vyžádání u poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy v případě, že jeho služby nejsou dostupné v dostatečném rozsahu či kvalitě na místě účastníkem požadovaném.

I.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli telekomunikační služby připojením k síti poskytovatele v souladu s platnými licencemi, předpisy a povoleními, jakož i další doplňkové služby, které si s uživatelem sjednali ve smlouvě a uživatel se zavazuje za objednané služby platit sjednanou odměnu v souladu se sjednanými podmínkami.

I.6 Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména platit řádně a včas ceny za služby.

I.7 Účastník se zavazuje jím zvolenou adresu pro komunikaci využívat. Má se za to, že při volbě e-mailové adresy, byla zpráva odeslána poskytovatelem na tento e-mail také bez potvrzení doručení, doručena adresátovi uplynutím lhůty 2 dnů od jejího odeslání.

I.8 Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, fakturační, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, e-mailu apod.).

I.9 Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky, případně jiným způsobem, k datové síti poskytovatele. Přípojka se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené na přední straně smlouvy jako místo instalace, která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen "koncové místo"). V případě realizace připojení jiným způsobem, se za koncový bod poskytovatele považuje poslední zařízení na straně poskytovatele.

#### II. Uzavření, trvání, změna a ukončení smlouvy

II.1 Písemná smlouva je **platná** ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě písemné plné moci. Není-li u dílčí smlouvy ujednáno jinak, smlouva je **účinná** ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby). Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.

II.2 V případě uzavírání smlouvy prostředky komunikace na dálku (např. telefonicky, e-mailem) je smlouva uzavřena v okamžiku, kdy uživatel potvrdí a odešle přijetí podmínek poskytování služeb poskytovateli, jinak za podmínek, které stanoví zákon.

II.3 Smluvní podmínky, zejména cenovou specifikaci a parametry poskytovaných služeb, je poskytovatel v přiměřeném rozsahu oprávněn jednostranně měnit či doplňovat, tím i změnit cenu sjednanou ve smlouvě. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a zveřejněním na [www.en-com.cz/petrahonkova](http://www.en-com.cz/petrahonkova) a na každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.

II.4 V případě jednostranné změny smluvních podmínek má účastník právo od smlouvy, bez jakýchkoliv sankcí, odstoupit, a to ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo odstoupit od smlouvy účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

II.5 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv i bez uvedení důvodu písemně **vypovědět**. Výpovědní doba činí **30 dnů** a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď prokazatelně doručena druhé straně.

II.6 Výpověď musí být v případě jejího podání ze strany:

- poskytovatele zaslána doporučenou poštou na adresu účastníka uvedenou účastníkem ve smlouvě, na e-mail s elektronickým podpisem, byla-li účastníkem zvolena elektronická adresa pro komunikaci nebo do datové schránky účastníka,
- účastníka podána písemně na adrese sídla poskytovatele, buď osobně, nebo zaslána doporučenou poštou na adresu poskytovatele, případně na e-mail poskytovatele s elektronickým podpisem, nebo do datové schránky poskytovatele.

II.7 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (zejména identifikaci účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby, jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby.

II.8 V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto podmínek, nebo jiných smluvních ujednání, a pokud druhá smluvní strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od

smlouvy s okamžitou platností **odstoupit**. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.

II.9 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

a. v případě prodloužení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek, za podmínek uvedených čl. V.II;

b. pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;

c. pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;

d. nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;

e. účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

II.10 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce, nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ve lhůtě pro vyřízení reklamace, nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. Uvedené neplatí, došlo-li k omezení či přerušení poskytování služby z důvodů na straně účastníka. Plánované a předem nahlášené přerušení či omezení poskytování služby se nepovažuje za závadu.

II.11 V případě předčasného ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou, a to dohodou, nebo výpovědí ze strany účastníka, či ze strany poskytovatele z důvodu na straně účastníka, je účastník povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/20 částky odpovídající součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

II.12 Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

#### **Zvláštní ustanovení pro spotřebitele**

II.13 Uzavírá-li se, nebo mění smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli písemně v elektronické nebo listinné formě informace o náležitostech uzavřené smlouvy dle § 63 odst. ZoEK a poučení o právu odstoupit od smlouvy (dále jen „informační povinnost“).

II.14 Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez

jakékoliv sankce do 14 dnů. Tato lhůta pro odstoupení začíná běžet dnem následujícím po splnění informační povinnosti.

II.15 Uzavírá-li provozovatel smlouvu na dobu určitou se spotřebitelem, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu přesáhnout 24 měsíců. Provozovatel uživateli umožní uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.

II.16 Poskytovatel informuje spotřebitele na komunikační adresu, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližším se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

II.17 Spotřebitel je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu pro případ předčasného ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou dle čl. II.11 VOP pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.

II.18 Tato zvláštní ustanovení pro spotřebitele se vedle spotřebitele použijí i na podnikající fyzickou osobu.

#### **III. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)**

III.1 Není-li sjednáno jinak, uživatel je povinen zabezpečit si hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení („**koncové zařízení**“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. K zajištění kompatibility koncových zařízení se službou poskytovatele uvádí poskytovatel technické specifikace v dokumentu Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu v čl. 4. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení.

III.2 Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.

III.3 Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je povinen uhradit poskytovateli újmu v této souvislosti vzniklou (např. ušlý zisk).

III.4 Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez souhlasu poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas,

jinak je povinen uživatel nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou.

III.5 Účastník je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, výměnou, přemístěním, či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech poskytovatelem garantována minimální zaručená úroveň kvality služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník nárok na náhradu takto vzniklé újmy, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

III.6 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti vzniklé nenesou poskytovatel žádnou odpovědnost.

III.7 Účastník se dále zavazuje zejména:  
a. platit ceny za služby ve výši dle cenové specifikace tarifu platné v době poskytnutí služby a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou;

b. nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

c. nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamy);

d. uhradit veškeré náklady a vzniklou škodu související s vymáháním pohledávek (např. za rozeslání upomínek atd.).

#### **IV. Práva a povinnosti poskytovatele**

IV.1 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku ke smlouvě v případě, že a/ eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, b/ odmítne přistoupit na všeobecné obchodní podmínky, c/ má důvodný předpoklad, že zájemce o službu nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li smluvní podmínky již v jiném smluvním vztahu k poskytovateli, v minulosti zneužil službu atd.), d/ účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, e/ po prokazatelném upozornění soustavně patil opožděně (nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování po splatnosti) nebo soustavně neplatil cenu za služby (nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny).

IV.2 Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu v co nejkratší době, nejpozději do 30 dnů ode uzavření smlouvy, pokud nebude dohodnuto jinak. U spotřebitele bude služba zřízena před uplynutím lhůty pro odstoupení do smlouvy pouze na výslovnou žádost spotřebitele.

IV.3 Poskytovatel poskytuje službu v co nejvyšší možné kvalitě, nejméně však v minimální zaručené úrovni kvality služeb. Tarify a jejich parametry vymezuje dokument Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

IV.4 Poskytovatel může v případech definovaných nařízením EU č. 2015/2120, použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány ve smluvním dokumentu Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu – čl. 3 Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací.

IV.5 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:

- a. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- b. krizových situací, zejména ve smyslu § 99, odst. 3 ZoEK;
- c. ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují, nebo znemožňují poskytování služby;
- d. z důvodného podezření, že účastník užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;
- e. existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- f. při zneužití služby nebo podezření na zneužití služby účastníkem či třetí osobou;
- g. účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou službu, nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani dodatečné lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Nárok poskytovatele na úhradu cen za službu ze strany účastníka není těmito omezeními a přerušeni služeb dotčen.

IV.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb účastníkem, za obsah přenášených zpráv (informací), ani za ztrátu dat účastníkem uložených v rámci služeb, ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé, jakož ani za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce účastníka, ani za informace a údaje použité účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.

#### V. Cena za služby, platební podmínky, vyúčtování

V.1 Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby ve výši dle cenové specifikace tarifu poskytovatele platné v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Cenová specifikace tarifu je v dokumentu Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu, přístupný v sídle poskytovatele a online na: <http://www.en-com.cz/petraqhonkova/informace.html>.

V.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních

předpisů (např. změna sazby DPH). Poskytovatel je také oprávněn změnit jednostranně ceny za poskytované služby. Pro tyto změny použije postup dle čl. II.3 a II.4 VOP. Uhrazení pravidelného ceny v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

V.3 V případě aktivace služby je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení aktivizačního poplatku ve výši uvedené ve smlouvě, nebo v cenové specifikaci tarifu. Účastník je povinen platit ceny v plné výši i po dobu omezení poskytování služby.

V.4 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení účastníka s placením cen za služby, nebo neplněním další smluvních podmínek, mohou nastat tyto důsledky:

a. Nezaplátil-li účastník ve lhůtě splatnosti cenu za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná. Upozornění bude účastníkovi zasláno na adresu pro komunikaci.

b. Pokud ve stanoveném termínu, určeném předchozí větou, účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování zamezením aktivního přístupu ke všem službám účtovaným na příslušném vyúčtování.

c. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo v případech, kdy účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za služby, má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené, samostatně účtované služby a od smlouvy odstoupit; za soustavné opožděné placení se pro tyto účely rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a za soustavné neplacení se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

d. Poskytovatel má právo vymáhat po účastníkovi nezaplacené platby za službu a rovněž účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vymáháním pohledávek, s aktivací a deaktivací služby. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení účastníka s hrazením ceny za službu je účastník povinen uhradit poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý, i jeden, započatý den prodlení.

V.5 Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní symbol. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech trvalého či jednorázového příkazu) nebo složení hotovosti v sídle poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, cenové specifikaci tarifu nebo těchto VOP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování.

V.6 Je-li pro sjednaný typ služby vyžadováno vyúčtování, poskytovatel jej předkládá a zasílá účastníkovi na adresu pro komunikaci. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno.

V.7 Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc.

V.8 V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu, že podmínky nedovolí poskytovateli poskytnout službu ve sjednaných parametrech, uhradí účastník jen poměrnou část měsíční odměny za tu část měsíce, kdy služba fungovala bez vady.

V.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy účastníkovi přeplatek na ceně za služby, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy účastníka vrátit do 30 (třiceti) dnů od doručení této výzvy.

#### VI. Reklamacce - hlášení, odstraňování poruch a závad, uplatnění reklamace

VI.1 Veškeré reklamacce budou řešeny v souladu s těmito VOP a platnými právními předpisy.

VI.2 Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušeni poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušeni předvídat oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty nebo informační internetové stránky poskytovatele).

VI.3 Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamací lze uplatnit telefonicky na kontaktním telefonu, písemně na kontaktním e-mailu, osobně v sídle poskytovatele či písemně zaslou reklamaci na adresu sídla poskytovatele.

VI.4 Reklamacce by měla obsahovat zejména identifikační údaje účastníka (jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání), adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.

VI.5 Reklamací na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, 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 a účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně, včas a v plné výši zaplatit.

VI.6 Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

VI.7 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

VI.8 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není poskytovatel povinen uhrazovat účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

VI.9 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

VI.10 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele.

VI.11 Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz>.

## VII. Společná a závěrečná ustanovení

VII.1 Veškeré písemnosti doručované v souvislosti se smlouvou se považují za doručené také v den, kdy se záilka obsahující písemnost vrátila odesílající smluvní straně z jakéhokoliv důvodu zpět jako nedoručitelná.

VII.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP na jinou osobu. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.

VII.3 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.

VII.4 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy nebo některé z jejích příloh nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

VII.5 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

VII.6 Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Podmínky stanoví dokument Podmínky zpracování osobních údajů.

VII.7 Skutečnosti smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

VII.8 Tyto VOP nabývají účinnosti ke dni 1.1.2021.

### Kontakty:

kontaktní telefon (servisní kontakt): + 420 606 463 087,

e-mail: [info@en-com.cz](mailto:info@en-com.cz)

[www.en-com.cz/petrahonkova/](http://www.en-com.cz/petrahonkova/)