

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, a.s.  
(dále též jen „Všeobecné podmínky“)

## Čl. 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost UPC Česká republika, a.s., se sídlem Praha 4, Závěšova 5, IČ 00562262 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5452 (dále též jen „**Poskytovatel**“), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami účastníkovi služby elektronických komunikací, k jejichž obdržení se účastník zavázal jejich označením na příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „**Služby**“). Aktuální znění Všeobecných podmínek je veřejně dostupné na www.upc.cz, v Klientském centru Poskytovatele (dále též jen „**Klientské centrum**“). Klientským centrem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí organizační jednotka Poskytovatele určená ke kontaktu s účastníky Poskytovatele, a to zejména telefonickou, elektronickou či písemnou formou.

## Čl. 2 Poskytování služeb

2.1 Poskytovatel poskytuje účastníkům služby elektronických komunikací a to zejména veřejnou telefonní službu, služby přístupu k síti internet a služby přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu. Poskytovatel rovněž zabezpečuje ke všem výše uvedeným službám doplňkové služby.

2.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

2.3 Aktuální specifikace služeb a informace o doplňkových službách jsou uveřejňovány na internetových stránkách Poskytovatele www.upc.cz a v Klientském centru. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit programovou nabídku služby přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu.

2.4 Poskytovatel poskytuje objednané Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) jako místo instalace, taková účastnická přípojka je považována za koncový bod sítě elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „**Koncové místo**“). Koncovým místem je zpravidla účastnická zásuvka.

2.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za užívání Služeb a jeho důsledky. Poskytovatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení Koncového zařízení účastníka s Koncovým místem, popř. zařízením Poskytovatele včetně doplňkových zařízení umístěných za koncovým místem.

2.6 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladu osvědčujícího zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a přeložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

2.7 Účastník se zavazuje plnit své povinnosti dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a v souladu s platným Ceníkem za objednané Služby platit příslušné poplatky dle vyúčtování Poskytovatele.

2.8 Rozsah Služeb objednaných účastníkem dle těchto Všeobecných podmínek označením na Smlouvě může být změněn dohodou smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou služeb Poskytovatele. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést během minimální doby užívání a častěji než jedenkrát za tři kalendářní měsíce. Účastník oznamuje rozšíření objednaných služeb zpravidla vyplněním a doručením podepsaného formuláře dohody o změně Smlouvy, s vyznačením nových požadavků, Poskytovateli.

2.9 Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností dle Smlouvy a Všeobecných podmínek.

2.10 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinností účastníka dle Všeobecných podmínek nezabavuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

2.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat po účastníkovi složení záruk dle aktuálního Ceníku.

2.12 Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě nebo služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je v prospěch účastníka nebo sítě.

2.13 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy v případě, že účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.

## Čl. 3 Zařízení pro poskytování a užívání služeb

3.1 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve vylučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení Poskytovatele**“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

3.2 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, je účastník povinen si v souladu s obecně závaznými právními předpisy na své náklady zajistit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke Koncovému místu (dále jen „**Koncové zařízení účastníka**“), resp. zařízení Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost Koncového zařízení účastníka.

3.3 Za účelem užívání Služeb a na základě předchozí písemné dohody s účastníkem může Poskytovatel dočasné poskytnout účastníkovi příslušná doplňková zařízení (dále jen „**doplňková zařízení**“); tato výpůjčka může být podmíněna předchozím zaplacením zálohy účastníkem, a to v souladu se zněním Ceníku účinným v době uzavření dohody o výpůjčce. Taková záloha slouží zejména k zajištění ochrany vlastnického práva Poskytovatele a je vratná za podmínek uvedených v čl. 3 resp. čl. 6 Všeobecných podmínek. Účastník má v takovém případě a ve vztahu k doplňkovému zařízení postavení vypůjčitele ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

3.4 Účastník se zavazuje užívat zařízení Poskytovatele a doplňková zařízení řádně, v souladu s pokyny Poskytovatele resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného zařízení zejména tak, aby užíváním nesnižoval jeho funkčnost nebo jej nadměrně nepoškozoval. Zejména se účastník zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné stroje, přístroje, či jiná zařízení, která nespĺňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky.

3.5 Poskytovatel je oprávněn převést vlastnictví k vybraným doplňkovým zařízením na účastníka, přičemž toto bude vyznačeno ve Smlouvě. Vlastnictví je převáděno za podmínek a za zpravidla zvýhodněnou cenu dle Ceníku. V případě nesplnění podmínek dle Ceníku je Poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi rozdíl mezi zvýhodněnou a základní cenou zařízení uvedenou v Ceníku.

3.6 Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení na adresu Klientského centra nejpozději do 7 dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí.

3.7 Jestliže účastník nevrátí zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v odstavci 3.6 nebo je vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty takového zařízení uvedené v Ceníku v den uzavření Smlouvy.

3.8 Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo instalace takového zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvězt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinností účastníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

3.9 Účastník je povinen informovat Klientské centrum o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele či doplňkového zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození takového zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení v souvislosti s porušením povinností dle odst. 3.8 Všeobecných podmínek je účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení dle Ceníku.

3.10 Poskytovatel se zavazuje účastníkovi vrátit deposit uhrazený dle odstavce 3.3 nejpozději do 60ti (šedesáti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení Poskytovateli, nedojde-li k vypořádání zálohy dle odst.6.10. Všeobecných podmínek.

## Čl. 4 Užívání objednaných služeb

4.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti v níž má být zřízeno Koncové místo, udělí vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

4.2 Účastník je povinen informovat Klientské centrum o každé změně údajů účastníka nebo plateče uvedených ve Smlouvě (zejm. telefonního spojení a adresy pro doručování korespondence), a to zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů od data změny.

4.3 Je-li pro realizaci dodávky Služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem Koncového zařízení účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zabezpečit. Účastník se zavazuje seznámit se na vlastní náklady se zásadami obsluhy síťových služeb a elektronických komunikačních zařízení, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.

4.4 Účastník tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místní instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovatele nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.

4.5 Účastník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k vypádku Služeb.

4.6 Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za útlup. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.

4.7 Účastník se dále zavazuje:

a) Užívat Služby v souladu s jejich Specifikací, těmito Všeobecnými podmínkami a účinnými obecně závaznými právními předpisy; účastník je povinen neprodělně informovat Poskytovatele prostřednictvím Klientského centra o každé změně Služeb, kterou účastník neinformoval nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena.

b) Nezasahovat do zařízení sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele;

c) Nepřipojovat ke Koncovému místu více Koncových zařízení účastníka než kolik je jich uvedeno ve Specifikaci Služby;

d) Nepřipojovat ke Koncovému místu, ani k doplňkovým zařízením taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Všeobecnými podmínkami.

e) Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítě, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.

f) Neuskutečňovat zlomyslná a obtěžující volání.

4.8 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele či třetích stran, popř. dalších zařízení ostatních účastníků.

4.9 Jakékoliv porušení povinností uvedených v tomto článku, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění; doloží-li účastník Poskytovateli, že zjedná nápravu, Poskytovatel může obnovit poskytování Služeb účastníkovi, a to zpravidla na účastníkovo písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku.

4.10 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v tomto článku je Poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč (desetitisíc korun českých) za každé takové porušení a účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli uhradit. Uplatnění práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody.

## Čl. 5 Odstraňování poruch a závad (reklamací)

5.1 Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli prostřednictvím Klientského centra omezení nebo přerušení poskytování Služeb, závady na zařízeních Poskytovatele nebo na doplňkových zařízeních (dále jen „**závada**“) neprodělně po jejich zjištění.

5.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu na straně Poskytovatele, znemožňují-li účastníkovi zcela využití služeb dle odstavce 1.1, do 2 (dvou) pracovních dnů od jejich nahlášení Klientskému centru, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému místu nebo k jinému zařízení Poskytovatele, přerušení dodávky elektrické energie apod.

5.3 Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu uvalil účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka nebo jestliže účastník trval na servisním zásahu i přestože byl účastník upozorněn na skutečnost, že závada není na zařízení Poskytovatele.

5.4 Od okamžiku ohlášení dle odstavce 5.1 má účastník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrně části pravidelného měsíčního poplatku za dobu, kdy Služba nebylo možné pro řádné ohlášenou závadu na straně Poskytovatele využít. Sleva bude na základě písemné žádosti účastníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení písemné žádosti o slevu na Klientské centrum, zpravidla způsobem uvedeným v odstavci 6.10 Všeobecných podmínek. Žádost je nutné doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců ode dne, kdy nebylo možno službu využívat. Poskytnutí náhradního plnění po dobu závady není možné.

5.5 V případě, že se účastník domnívá, že poskytování Služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají deklarovaným podmínkám, a proto vykazuje vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit v Klientském centru. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných plateb za poskytnuté Služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak účastníkovo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od vadného poskytnutí Služby.

5.6 Uplatnění reklamací výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nemá otkladný účinek a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do data splatnosti.

5.7 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacie nebo, vyžaduje-li vyřízení reklamacie jednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamacie. V případě kladného vyřízení reklamacie je Poskytovatel povinen vrátit účastníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie, zpravidla způsobem uvedeným v odst. 6.10 Všeobecných podmínek. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je účastník oprávněn uplatnit u příslušného orgánu své námitky proti způsobu vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třicet) dnů ode dne doručení vyřízení reklamacie.

5.8 Ostatní případy reklamací účastníka vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.

5.9 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5.10 Účastník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků Poskytovatele za jakékoli servisní úkony vyžadované účastníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady podle odst.5.3 Všeobecných podmínek.

5.11 V případě, že reklamacie poskytnutých Služeb nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamacie, a to až do výše 100% těchto nákladů.

## Čl. 6 Poplatky za objednané služby a platební podmínky

6.1 Celkový rozsah služeb poskytnutých služeb je dán smlouvou. Účastník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným Ceníkem nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování, pokud není na vyúčtování uvedeno, tak do 10 (deseti) dnů od obdržení vyúčtování; vyúčtování se rozumí vstavení faktury – daňového dokladu, zpravidla v elektronické podobě, případně zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru účastníka, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smlouvy a Všeobecných podmínek účastníkovi a to zpravidla za období jednoho měsíce (jednotlivé dílčí plnění). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění v případě služeb kabelové a digitální televize je den vystavení dokladu za zúčtovací období, u ostatních služeb den zjištění skutečného rozsahu poskytnutých služeb. Výjimkou z tohoto pravidla jsou vyúčtování za první a poslední období, které zahrnují v případě prvního vyúčtování období část měsíce po kterou byla služba využívána od zahájení jejího poskytování a následující první celý měsíc (první dílčí zdanitelné plnění) a v případě posledního období vyúčtování zpravidla zahrnuje odúčtování poplatků za služby, naúčtované za předchozí období a to k datu ukončení jejího poskytování; datum zdanitelného plnění se uvádí na vyúčtování. Vyúčtování pravidelných poplatků je prováděno pomocí platebního kalendáře.

6.2 Strany se dohodly na tom, že vyúčtování bude Poskytovatel předávat účastníkovi ve svém Klientském Centru, pokud účastník písemně nepožádá o zaslání vyúčtování poštou nebo elektronickou poštou. Poskytovatel se zavazuje připravit vyúčtování vždy druhý den po skončení zúčtovacího období, tak aby mohl být účastníkem vyzvednuto do 15 dnů od ukončení zúčtovacího období. V případě, že si účastník vyúčtování nevyzvedne, má se za to, že si jej převzal 15 den po ukončení zúčtovacího období.

6.3 Aktivací, popř. vstupní poplatky jsou splatné stejně jako vyúčtování dle odst. 6.1 popř. na výzvu Poskytovatele.

6.4 Účastník může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. výstupní smluvní pokuty, poskytnutí jistoty) bez předchozího písemného vyrozumění. Účastník je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě splatnosti uvedené na mimořádném vyúčtování, jinak do 5 (pěti) dnů od obdržení vyúčtování.

6.5 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.

6.6 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv za trvání Smlouvy navrhnout účastníkovi změnu výše pravidelných poplatků; Poskytovatel je povinen zveřejnit je buď na www.upc.cz a v Klientském centru, nebo jiným vhodným způsobem dle svých možností ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Účastník je v době od oznámení změny do 3 (tří) dnů před jejím zamýšleným provedením oprávněn smlouvou povypovědět s výpovědní lhůtou 30 (třicet) dnů.

6.7 Účastník je povinen platit poplatky dané aktuálním Ceníkem. Jiné než poplatky dle odst. 6.1 popř. smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování těchto poplatků, nebo do 10 (deseti) dnů od obdržení vyúčtování, pokud není splatnost ve vyúčtování uvedena.

6.8 Všechny poplatky uvedené ve Smlouvě, Všeobecných podmínkách a Ceníku bude účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený nejpozději v prvním vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnotě má za to, že vyúčtování bylo účastníkovi doručeno 5. (pátý) den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele.

6.9 Účastník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže účastník neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyve účastníka k uhrazení poplatku v náhradním termínu, zpravidla ne kratším než 1 (jeden) týden. Pokud účastník v náhradním termínu nezjedná náhradu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě nebo – není-li to technicky možné – službu účastníkovi přerušit bez předchozího oznámení. Při opakovaném neuhrazení poplatku má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb; nezávisle na tom má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku. Zaplacení plateb nebo účastník celou dlouhodobou částku, popř. jiné platby dle Ceníku nebo Všeobecných podmínek. Poskytovatel v přiměřené lhůtě obnoví účastníkovi Službu, zpravidla na žádost účastníka. Případný přeplatek na účtu účastníka vzniklý porušením povinností účastníka, Poskytovatel eviduje jako neidentifikovanou platbu.

6.10 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči účastníkovi, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči záloze dle odst. 3.3, slevě poskytnuté dle čl. 5 nebo neidentifikované platbě dle odst. 6.8 s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobené Poskytovatelem. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení. Pro případ pochybnoty platí, že Poskytovatel zpravidla započte zálohu, dovoztí slevu nebo neidentifikovanou platbu oprávněným pohledávkám za účastníkem postupně od nejstarší z nich, a pokud započtením není některá z pohledávek uhrazena v plné výši, pak se započtení provede v poměrné výši

vůči každé z pohledávek se shodným datem splatnosti; za pohledávkou Poskytovatele se pro účel této věty považuje každé z vyúčtování související s jakoukoliv ze služeb elektronických komunikací poskytovanych účastníky a neuhrazené ve lhůtě splatnosti. Ustanovení z předchozí věty se použije i v případě, že částka neidentifikované platby odpovídá právě některé z pohledávek nebo její součet.

- 6.11 Pro případ prodlení s platbami účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý z počatých den prodlení.
- 6.12 Pravidelné poplatky uhrazené účastníkem na základě Smlouvy dopředu, za období, po které účastník v souvislosti s ukončením Smlouvy již objednané služby nevyužívá, nepodléhají vrácení pouze v případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany Poskytovatele. V ostatních případech bude účastníkovi vrácen příslušný přeplatek do 60 (šedesát) dnů.
- 6.13 Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy. Všeobecných podmínek a Ceniku nezávisle na tom, zda účastník skutečně využíval objednané služby.
- 6.14 Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích dle ceníku.
- 6.15 Byla-li účastníková omezena či přerušena dodávka Služeb na jeho žádost či v důsledku porušení Všeobecných podmínek, ztratí účastník ke dni přerušeni či omezení služby nárok na poskytnuté slevy, včetně slev uvedených ve Smlouvě.
- 6.16 Ceník je účastníkovými k dispozici na internetové stránce Poskytovatele [www.upc.cz](http://www.upc.cz) a v Klientckém centru, a v této formě je nedílnou součástí Smlouvy.
- 6.17 Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím sítě Poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli (dále jen „další poskytovatel“ a „služby třetích osob“) a je povinen uhradit její cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Podmínkou objednání Služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke Službám třetích osob. Účastník si objedná Službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce dalšího poskytovatele. Účastník zavazuje uhradit cenu objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že v případě této ceny je oprávněn výhradně Poskytovatel. Cenu Služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedoání Služby třetích osob účastníkovými řádně a včas nezabavuje účastníka povinností uhradit její cenu Poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Služby třetích stran a účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedoání služby třetích osob výhradně u poskytovatele takové služby. Daňový doklad účastníkovými vystaví další poskytovatel na základě jeho výslovné žádosti, seznam dalších poskytovatelů je uveřejněn na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Poskytovatel není oprávněn vystavovat žádné doklady za Služby třetích osob.

## Čl. 7 Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a Specifické služeb.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezet poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby.
- 7.4 Poskytovatel může omezet nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušeni bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezet nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovanych na základě Smlouvy uzavřených mezi účastníkem a Poskytovatelem, pokud účastník porušuje Všeobecné podmínky, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení nesvášené pro provoz v ČR, je důvodně podezřel, že účastník nebo třetí osoba zneužívá nebo zneužívá Službu, účastník odmít složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitou Služeb poskytnutých jiným účastníkem. Za zneužívání služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami nebo Specifické služeb. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě omezet či znemožnit užívání Služeb.
- 7.6 Povinnost dle odst. 7.1 nemůže být splněna, jestliže hrozi nebezpečí přetížení sítě nebo takové přetížení nastane. V této souvislosti je účastník oprávněn užívat Služby jen v rámci povolené kapacity. Poskytovatel může stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby. Překročení povoleného objemu nastane, když mezi prvním a posledním dnem období stanoveného Poskytovatelem (dále jen „období“) byl vyčerpán objem přenesených dat povolený pro danou Službu. Jakmile účastník přesáhne povolený objem přenesených dat, je Poskytovatel oprávněn omezet účastníkovi poskytování Služeb omezením rychlosti přenosu dat. Poskytování Služby bude v plném rozsahu obnoveno počátkem období následujícího po období v němž došlo k překročení povoleného objemu přenesených dat.
- 7.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezet přístup k emailové účtu, ke kterému nebylo přistoupeno alespoň 5 (pět) měsíců a to i bez předchozího oznámení účastníkem. Přístup lze opět získat a to prostřednictvím Klientckého centra. V případě, že účastník do 1 (jednoho) měsíce od omezení přístupu nepožádá o přístup k emailové účtu, vyhrazuje si Poskytovatel oprávnění takový emailový účet smazat.
- 7.8 Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo omezet přístup k hlasové schránce, ke které nebylo přistoupeno alespoň 5 (pět) měsíců a to i bez předchozího oznámení účastníkem. Přístup lze opět získat a to prostřednictvím Klientckého centra. V případě, že účastník do 1 (jednoho) měsíce od omezení přístupu nepožádá o obnovu přístupu k hlasové schránce, vyhrazuje si Poskytovatel oprávnění takovou hlasovou schránku smazat.

## Čl. 8 Trvání a zánik smlouvy

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky Služeb není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšné instalace koncového místa popř. zařízení Poskytovatele. Úspěšnost instalace může Poskytovatel ověřit pomocí Koncového zařízení účastníka.
- 8.3 Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodů, avšak až po uplynutí minimální doby užívání, vyjádřené v celých kalendářních měsících, uvedené ve Smlouvě; v případě, že výpověď bude podána dříve, nastanou právní účinky výpovědi dnem uplynutí minimální doby užívání. Pokud není minimální doba na smlouvu uvedena má se za to, že činí 3 (tři) celé kalendářní měsíce. Výpovědní doba je 35 (třicetpět) dnů a počíná plynout dnem následujícího dne náhty Poskytovatele. Minimální doba užívání se vztahuje i na jednotlivé služby objednané po uzavření smlouvy a bude vyznačena v písemné dohodě o změně Smlouvy. V případě, že se výpověď nabídne uvedeno, které Služby se týká, má se za to, že se výpověď týká Smlouvy jako celku.
- 8.4 Účastník je oprávněn vypovědět před uplynutím minimální doby užívání dodávku telefonní Služby z důvodu přenesení čísla, a to po zaplacení poplatku za přenesení čísla Poskytovateli, je-li takový poplatek účtován; účastník je v tomto případě povinen uhradit Poskytovateli i pravidelné měsíční poplatky za dobu zbyvajících do konce minimální doby užívání na kterou byla Smlouva uzavřena.
- 8.5 Po dobu plnění Smlouvy dle Smlouvy oprávněn účtovat účastníkovy pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceniku a účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy.
- 8.6 Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků účinných Poskytovatelem dle odstavce 6.6 Všeobecných podmínek, nebo v případě, že neakceptuje změnu Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro účastníka zhoršení podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění nové výše pravidelných poplatků nebo Všeobecných podmínek. Výpovědní doba je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla Poskytovateli doručena písemná výpověď účastníka.
- 8.7 V případě pochybností se má za to, že se písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení dle této smlouvy byly prokazatelně doručeny druhé smluvní straně 5. (pátý) den po podání záhlavky k doručení přepravě na adresu účastníka či Klientckého centra uvedenou ve smlouvě, nebo 2. (druhý) den po odeslání v případě zaslání zprávy elektronickým prostředkem na kontaktní spojení na účastníka či Klientckého centra uvedené ve smlouvě, popř. – oznámil-li účastník po dobu platnosti Smlouvy změnu kontaktních údajů dle odstavce 4.2 – na poslední známou adresu účastníka nebo na poslední známou kontaktní spojení na účastníka.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy (a) v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků účastníkem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tří) nezaplacených vyúčtování za služby a soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti), (b) v případě, že účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivé údaje, neoznámil Poskytovateli změnu kontaktních údajů ve Smlouvě nebo Poskytovateli bezdůvodně odmítl poskytnout přímemnou součinnost pro plnění Smlouvy, (c) pokud účastník neposkytne záruku, dle čl. 2.11. (d) pokud byl na majetek účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu nebo byl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bylo zahájeno vyrovnání, nebo účastník vstoupil do likvidace, (e) nebo v případě opakovaného podstatného porušení povinností účastníka vyplývajících ze Smlouvy resp. Všeobecných podmínek.
- 8.9 V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele z důvodů uvedených v odstavci 8.8 před uplynutím minimální doby užívání, je účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu pravidelných měsíčních poplatků zbyvajících do konce minimální doby užívání. Účastník je povinen uhradit tuto smluvní pokutu do 30 (třicet) dnů od ukončení Smlouvy.
- 8.10 Dále je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud (a) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět Smlouvy (b) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem popř. správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo (c) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných služeb do 60 (šedesát) dnů od podpisu Smlouvy (d) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.
- 8.11 Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane prokazatelně dodávat Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů.
- 8.12 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy jsou aktivací popř. vstupní poplatky nevrátě s výjimkou ukončení Smlouvy z důvodu uvedeného v odstavci 8.10 písm. c) Všeobecných podmínek, kdy se Poskytovatel zavazuje vrátit účastníkovy všechny dosud zaplacené poplatky a to do 60 (šedesát) dnů od ukončení Smlouvy.
- 8.13 Zvanke-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy účastníkovy přeplatek na pravidelných poplatcích spočítavý z nezapočtených neidentifikovaných plateb, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě výzvy účastníka účastníkovy vrátit do 60 (šedesát) dnů od doručení výzvy Poskytovateli.

## Čl. 9 Shromažďování a užití informací o účastnících

- 9.1 Poskytovatel požítuje a vede aktuální seznam svých účastníků, oprávněných zástupců účastníků a uživatelů (dále jen „subjekt údajů“). Tento seznam obsahuje osobní, zprostředkovávací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „Data“). Osobní a zprostředkovávací data se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchod-

ní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, apod., dále informace o platební morále, bankovním spojení, adt. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované pro potřeby přenosu zpráv systémem elektronických komunikací nebo pro její účtování (telefonických hovorech, datových přenosoch, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých Poskytovatelem), zejména volací číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby adt. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítech elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele. Poskytovatel chrání Data v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

- 9.2 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává Data manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.5 a 9.9, a že je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účelů, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítí, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdelší však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů bere na vědomí, že obchodní firma nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky v ČR a identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat, jde-li o podnikající právnickou osobu; jméno, příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu a jméno, příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo nebo název a sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, případně identifikační číslo právnické osoby, jde-li o nepodnikající osobu, jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně.
- 9.3 Subjekt údajů souhlasí s tím, že je Poskytovatel sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.4 a 9.5 oprávněn zpracovávat Data pro účely nabízení produktů a Služeb, pro služby s přidávanou hodnotou, pro marketingové a obchodní účely a pro další účely sjednané s účastníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta subjektem údajů nebo vyplývající z charakteru poskytovanych Služeb nebo ve kterém je Poskytovatel získal při poskytování Služeb či služeb s nimi souvisejících, jsou-li nezbytné pro dosažení účelů uvedených v odstavci 9.3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro výše uvedené účely po dobu stanovenou na příslušném formuláři, dokumentu či jiném nosiči a není-li tato lhůta stanovená, pak po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho Dat Poskytovatelem, popř. jeho obchodním zástupcem či osobami uvedenými v odstavci 9.4 a 9.5. Formu projevů vůle může stanovit Poskytovatel a tato forma projevů vůle se může lišit dle typu souhlasu, může to být např. podpisem na příslušném formuláři či jiném dokumentu nebo užitím Služby, zasláním zprávy elektronickou poštou, vyplněním registračního formuláře na webových stránkách Poskytovatele či obdobným úkonem. Vzal-li účastník svůj souhlas se zpracováním Dat zpět dle odstavce 9.7 a učinil-li výše popsaný úkon, má se za to, že opět souhlasí s výše uvedeným zpracováním Dat. Tento opětovný souhlas se zpracováním Dat platí i pro Data získaná v době, kdy souhlas nebyl uveden, nestanoví-li zákon jinak. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn pro účely uvedené v odstavci 9.3 a 9.9 nadále zpracovávat jméno, příjmení a adresu subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb.
- 9.4 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přifuzované prostředky poskytnout Data nezbytná pro poskytování Služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a Služeb po dobu uvedenou v odstavci 9.2. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data v rozsahu, pro účely a po dobu uvedenou v článku 9.9. Těm osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněné chráně jejich zájem, event. se podílí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb, služeb s přidávanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové Služby subjektem údajů poskytnou.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje, že s Data bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem Čl. 9. není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů užitých nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data, včetně rodného čísla a informace o rozsahu a povaze porušení smluvních povinností řádně a včas platit za poskytnutou službu a informace o následné platební morále, osobám spravujícím registr údajů o účastnících a jiných osobách, a to za účelem ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti účastníka, zejména sruzených SOLUS, IČ 69346925, které je oprávněno Data zpřístupnit osobám oprávněným k nahlížení do takového registru ([www.solus.cz](http://www.solus.cz)), a to pouze v tom případě, kdy účastník neuhradí příslušnou částku Poskytovateli do dne splatnosti. Tento souhlas je účastníkem poskytnutý od data platnosti Smlouvy a dále po dobu tří let po datu úhrady posledního finančního závazku vůči Poskytovateli. Práva a povinnosti správců, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecné závažných právních předpisech. Poskytovatel Data předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu.
- 9.6 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpřístupnil účastnické číslo účastníka, resp. uživatele ostatním účastníkům sítí nebo třetím osobám. Dále účastník souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn zveřejnit seznam účastníků s uvedením jejich jmen, příjmení, adres a účastnických čísel, popř. i obchodních firem, sídel či míst podnikání, adres elektronické pošty a informace o tom, zda si účastník, resp. uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Toto neplatí pro účastníky, resp. uživatele, kteří se zveřejněním nesouhlasí nebo užívají Službu, která zveřejnění jejich účastnických čísel nedovoluje. Poskytovatel poskytne výše uvedená data o účastnících osobám oprávněným podle zvláštního předpisu nebo na jeho základě. Účastník, resp. uživatel je v takovém případě oprávněn ověřovat uvedené údaje a žádat jejich nápravu, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 9.7 Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Dat dle odstavce 9.6, 9.8 a 9.9 a to výslovně, srozumitelně a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátů na zážádníkovou linku, apod.) po řádné identifikaci subjektu údajů. Po odvolání souhlasu Poskytovatelem, resp. třetí osoba nebude dále zpracovávat Data získaná po odvolání souhlasu se zpracováním a Data získaná před odvoláním souhlasu, avšak dosud nezpracovaná. Subjekt údajů je při užívání služby s přidávanou hodnotou oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů dle odstavce 9.2 pro jednotlivé spojení do sítě/ nebo přenos zpráv, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem. Subjekt údajů je oprávněn odmítnout souhlas s užitím jeho elektronického kontaktu i v souvislosti se zasláním každé jednotlivé zprávy.
- 9.8 Subjekt údajů má právo na opravu Dat. Subjekt údajů má též právo na informace o osobních údajích, které Poskytovatel sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 9.4 a 9.5 zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona o ochraně osobních údajů. Zjistí-li subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Data v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má subjekt údajů právo požádat Poskytovatele o vysvětlení. Subjekt údajů má dále právo v těchto případech požádat Poskytovatele o odstranění takového stavu (zejména se může jednat o blokování, provedení oprav, doplnění nebo likvidaci osobních údajů). Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“). Subjekt údajů se na Úřad může obrátit i přímo. Další práva subjektu údajů jsou uvedena v § 21 zákona o ochraně osobních údajů.
- 9.9 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, účastnického čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jinými obdobnými způsoby.

## Čl. 10 Společná a závěrečná ustanovení.

- 10.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.
- 10.2 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu, podrobnou nebo jednodušou řízení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku; pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.
- 10.3 Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky.
- 10.4 V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený Smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práva povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatelem a zvyšování jejich kvality.
- 10.6 Strany se dohodly, že případné reklamace ze strany účastníka budou řešeny prostřednictvím Klientckého Centra. Klientcké Centrum je pro účely těchto Všeobecných podmínek reklamačním místem. Reklamace se řídí Reklamačním řádem vydaným Poskytovatelem.
- 10.7 Smlouva se vyhotovuje zpravidla v jednom originále a dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jeden originál a jeden stejnopis a účastník jeden stejnopis; vyhotovuje-li se Smlouva v jednom originále a jednom stejnopise, obdrží Poskytovatel jeden originál a účastník jeden stejnopis.
- 10.8 Poskytovatel je oprávněn účastníkovy přidělit přístupové heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem. Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či útráty hesla je účastník povinen tuto neprodleně oznámit Poskytovateli prostřednictvím Klientckého Centra.
- 10.9 Pro komunikaci mezi účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené účastníkem ve Smlouvě. Pokud účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu (popř. e-mailovou adresu, telefonní číslo). Jestliže Poskytovatel přidělil účastníkovi v rámci užívání služeb přístupu k síti Internet e-mailovou adresu, bude ke komunikaci s účastníkem použita zpravidla tato adresa. V pochybnostech o tom, zda Služba byla poskytnuta nebo zda byl výkon (výzva, upomínka apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu úředně nebo jiného zařízení Poskytovatele.
- 10.10 V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.
- 10.11 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti dne 1.9.2007 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších všeobecných podmínek.