

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

obchodní společnosti

SPCom s.r.o.

se sídlem Pod Zvonařkou 2240/8, Vinohrady, 120 00 Praha

IČO: 019 03 284, DIČ: CZ01903284

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 213254 (dále jen „Poskytovatel“)

účinné od 1.1.2021

I.

## Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť, a to na základě licence udělené mu Českým telekomunikačním úřadem s územním rozsahem pro Českou republiku, resp. provozovatelem distribuční soustavy elektronických komunikací na území vymezeném licencí, poskytujícím služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) a tímto, v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“), stanoví všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“). VOP platí pro poskytování služeb na základě „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“ uzavřené mezi Poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“) na území České republiky.
2. Nedílnou součástí smlouvy – krom smluvního formuláře – je/jsou rovněž:
  - i. VOP;
  - ii. Reklamační řád;
  - iii. Technické parametry služeb;
  - iv. Podmínky přenositelnosti telefonních čísel;
  - v. GDPR - zásady ochrany osobních údajů,

vše dostupné na <https://www.spcom.cz/kontaktni-informace> a případně - pro odběr služby KUKI – na <https://www.kuki.cz/smluvni-dokumentace> (dále jen „smluvní dokumentace“). Smluvní dokumentace se použije pro všechny Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a účastníkem a uplatní se i vůči uživatelům.
3. Na základě uzavřené smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi služby v rozsahu a za podmínek daných Smlouvou a smluvní dokumentací a účastník se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost, dodržovat povinnosti plynoucí mu ze Smlouvy a smluvní dokumentace, užívat služby v souladu s právním pořádkem a Smlouvou a platit Poskytovateli dohodnutou cenu za služby.
4. Tyto VOP blíže vymezují a upřesňují vztahy při poskytování služeb mezi Poskytovatelem a účastníkem vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy.
5. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v příslušné Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními obsaženými ve VOP.
6. Znění VOP může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

I.

## Vymezení pojmů

**Účastníkem** se má na mysli každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb.

**Uživatel** se má na mysli každý, kdo využívá nebo žádá službu.

**Spotřebitelem** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá službu pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

**Data** jsou informace reprezentované v takovém formátu, ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávány či přenášeny prostředky výpočetní techniky.

**Síť internet** – veřejně dostupná služba elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé Zemi prostřednictvím komunikační sítě.

**IP adresa** – skupina znaků, které jsou odděleny tečkou. IP adresa slouží jako specifický identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.

**Síť Poskytovatele** – veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná Poskytovatelem; tj. všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už v majetku Poskytovatele, nebo poskytovatelem pronajaté.

**Kuki** – služba převzatého televizního (a rozhlasového) vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím kabelových systémů.

**Kino** – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu.

**Koncový bod služby** – je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka.

**Agregace** – hodnota udávající počet uživatelů sdílejících jeden přípojný bod. Agregace je uváděna jako poměrová hodnota přípojného bodu a maximálního počtu sdílejících uživatelů. Výše agregace má vliv na přenosovou kapacitu linky a může tak ovlivňovat rychlost internetového připojení.

Rychlost internetu – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat. Je rozlišována rychlost minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Ve svém Ceníku služeb uvádí poskytovatel inzerovanou rychlost, jež je shodná s rychlostí maximální. Hodnoty rychlostí, a to jak pro stahování, tak pro vkládání (download i upload), pro jednotlivé služby jsou uvedeny v Technických specifikacích služeb.

- i. **Maximální rychlost** – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání obsahu, jejíž dosažení může uživatel očekávat alespoň někdy a kterou poskytovatel uživateli uvedl v Technické specifikaci služby.
- ii. **Inzerovaná rychlost** – rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem a dodáním dané služby. Hodnoty inzerované rychlosti jsou uvedeny v Technické specifikaci služby.
- iii. **Běžně dostupná rychlost** – rychlost, kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Hodnoty běžně dostupné rychlosti jsou uvedeny v Technické specifikaci služby.
- iv. **Minimální rychlost** – nejnižší garantovaná rychlost stahování a vkládání obsahu, kterou se Poskytovatel zavázal poskytovat. Pokud reálná rychlost stahování klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby. Hodnoty minimální rychlosti jsou uvedeny v Technické specifikaci služby. (Pokles k minimální rychlosti se může projevit zejména ve večerních hodinách, kdy se předpokládá vyšší zatížení celé sítě. Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy a smluvní dokumentace.

**Optická přípojka** – přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického převodníku umístěného zpravidla v nemovitosti uživatele (technologie FTTh) anebo přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického switchu umístěného v domě, na který je dále napojeno metalické vedení kabelem/vláknem zakončené v bytě klienta (technologie FTtb).

**Odchyłka** – detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu, za níž se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání dat pod 50 % hodnoty uvedené běžně dostupné rychlosti.

- i. **Velká trvající odchyłka** – odchyłka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut.
- ii. **Velká opakující se odchyłka** - odchyłka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

**Omezení služeb** – zamezení přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných služeb.

**Latenci** se má na mysli zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a okamžikem, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení.

**Monitoring zařízení** – sběr informací o provozních stavech technologického celku nebo zařízení (např. dostupnosti, výkonu) dohledovými nástroji.

**Akční nabídka** - nabídka , která je určena pouze pro nové klienty/účastníky. Novým klientem/účastníkem je klient, který s námi v danou chvíli na dané adrese nemá uzavřenou Smlouvu a zároveň se jedná o nové koncové místo. Ostatní poplatky spojené s připojením, instalací a provozem služby dle platného ceníku. Uživatel nemá právní nárok na zvýhodněnou cenu. Tu zadává Provozovatel dle svého uvážení.

## II.

### Podmínky poskytování služeb

1. Za počátek poskytování služeb podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.
2. Na poskytnutí služby vzniká právní nárok pouze tehdy, je-li mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena platná a účinná Smlouva. Poskytovatel není povinen za každých okolností Smlouvu uzavřít.
3. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených ve čl. III. (dále jen „Poměrová sleva“).
4. Na kvalitu služeb může mít vliv latence, ztrátovost paketů, kolísání kvality přenosu (tzv. jitter), agregace či dále rušení ve volných i licencovaných pásmech, dosah wifi technologií v bytových jednotkách apod. V případě připojení bezdrátovými technologiemi mohou mít vliv na kvalitu služeb (rychlost internetu) též povětrnostní podmínky, v jejichž důsledku může dojít ke zhoršení přijímaného signálu. Na snížení rychlosti připojení může mít vliv dále např. neaktualizovaný operační systém a přítomnost virů v počítači uživatele, či nevhodné zařízení pro připojení k internetu.
5. Poskytovatel uplatňuje v případě připojení bezdrátovými technologiemi agregaci, a to v hodnotě 1:10, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V případě agregace 1:10 tedy Poskytovatel garantuje rychlost přípojky ve výši alespoň 10 % z rychlosti maximální. K uplatnění agregace dochází v závislosti na vytížení linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodiny. Pro připojení prostřednictvím optické přípojky (FTTh i FTTb) poskytovatel agregaci neuplatňuje, tzn., že v případě připojení prostřednictvím optické přípojky dochází pouze ke krátkodobým nevýznamným poklesům rychlosti internetového připojení.
6. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli na:
  - i. telefonickou linku +420 491 040 040, a to v pondělí až pátek od 8:00 – 20:00 hod; nebo
  - ii. e-mailovou adresu: [info@spcom.cz](mailto:info@spcom.cz)Podrobnosti reklamace vad poskytovanych služeb a jejího vyřízení jsou stanoveny v Řádu.
7. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání:
  - i. za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se Poskytovatel zavazuje oznámit přerušení přístupu uživateli nejméně 12 hodin předem, a to uveřejněním na internetových stránkách [www.spcom.cz/vypadky](http://www.spcom.cz/vypadky). Plánované opravy a údržbu sítě je Poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Přerušení přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě Poskytovatele v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci se nezapočítává do doby nedostupnosti služby. Účastník/Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod služby; a/nebo
  - ii. v případě, vyžaduje-li to veřejný pořádek, plnění veřejného zájmu, rozhodnutí či příkaz příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů či z důvodu krizových situací. Dále je poskytovatel oprávněn tento přístup přerušit či omezit v případě, že se Poskytovatel dozví, že uživatel užívá příslušné služby v rozporu se Smlouvou či těmito VOP, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy, že tyto služby zneužívá či užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům a uživatel v takovém jednání pokračuje i přes předchozí upozornění poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn tento přístup přerušit či omezit také v případě, že nabyde důvodné podezření, že uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či že nejsou splněny podmínky pro poskytování těchto služeb. Přerušení a/nebo omezení přístupu z těchto důvodů není považováno za porušení Smlouvy, ani jiných dokumentů, které jsou její nedílnou součástí, ze strany Poskytovatele, tedy v takových případech se nejedná o porušení povinností Poskytovatele.
8. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli

bezdrátově) a bez současně spuštěného stahování či odesílání dat - Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení se doporučuje bezplatný nástroj umístěný na webových stránkách speedtest.net.

9. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokadí přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, jakož i služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Poskytovatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V ostatních situacích Poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových uživatelů či ochranu jejich osobních údajů. Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QOS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozčleněn podle jednotlivých typů služeb (routing, hlasové služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto služby přednost pro odbavení. Využití QOS může mít vliv na latenci, jitter či ztrátovost paketů. Projevit se toto může např. při vyřizování telefonních hovorů, jejichž odbavení má přednost před prohlížením webových stránek, kdy v případě telefonování je cílem odbavit hovor s co nejnižší možnou latencí či minimálním jittrem a může tak dojít ke zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání a stahování elektronické pošty, zpomalení obrazu apod.
10. Poskytovatel používá monitoring zařízení pomocí dohledových nástrojů. Těmi je jednak dohledový systém a jednak monitoring systém. Dohledový systém monitoruje dostupnost a stav klientského zařízení (pomocí protokolů ICMP a SNMP), kdy klientským zařízením je myšleno poslední aktivní zařízení Poskytovatele služby, které je umístěno u uživatele. Monitoring systém využívá flowmon sondu, DR kolektor a monitorování bezpečnostních incidentů na síti.
11. Poskytovatel odpovídá uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá kromě případů uvedených dále v těchto VOP též za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou zařízení uživatele, dále za škody vzniklé jako důsledek poruchy, závady, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele, za škody vzniklé v důsledku přerušení, omezení, neposkytnutí či vadného poskytnutí poskytovaných služeb, dále za jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém poskytovatele a rovněž za ušlý zisk na straně uživatele. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody způsobené z titulu „vyšší moci“, když za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle Smlouvy či těchto VOP. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy a opatření orgánů veřejné moci za účelem omezení šíření tzv. koronavirové epidemie a případně obdobných pandemických či epidemických opatření.

### III.

#### **Platební a cenové podmínky**

1. Účastník je povinen platit Poskytovateli za poskytování služeb cenu dohodnutou ve Smlouvě, a za případné servisní úkony ve výši dle ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí úkonu, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.
2. Cena dohodnutá ve Smlouvě je splatná předem, dle tam uvedených platebních podmínek u nepodnikajících fyzických osob, nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem pro případ právnických osob a OSVČ, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. Pro případ, že je na faktuře uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
3. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování služeb se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly služby skutečně poskytovány.

4. Bude-li poskytování služeb v daném kalendářním měsíci ukončeno po 7. dni daného měsíce, a současně před jeho skončením, vystaví Poskytovatel fakturu zohledňující poměrné čerpání služeb. Případný přeplatek vrátí Poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne skončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
5. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
6. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední Poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Poskytovatel je oprávněn započíst částku odpovídající Poměrové slevě na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Jestliže je cena v souladu s odst. 2 tohoto článku placena na základě Smlouvy a nikoli na základě faktury, vyrozumí Poskytovatel uživatele o výši Poměrové slevy písemně ve lhůtě do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Uživatel je v takovém případě oprávněn a povinen ponížít platbu dohodnuté ceny za následující kalendářní měsíc o oznamovanou výši Poměrové slevy.
7. Poplatek za instalaci koncového bodu služby, či aktivaci služby, je splatný do 7 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.  
Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení poplatku za instalaci koncového bodu, či aktivaci služby (případně reaktivaci), a to ve výši uvedené ve Smlouvě, nebo v ceníku. Jde-li o aktivaci služby, v rámci které bylo potřeba zřídit připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele (tj. Síť internet, KUKI nebo jejich kombinace), je Poskytovatel účastníkovi v době aktivace služby oprávněn poskytnout slevu ve výši až 100 % aktivačního poplatku. Jestliže však účastník předčasně ukončí smlouvu před uplynutím její minimální doby trvání dle čl. VII. odst. 2. písm (i) těchto VOP, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi aktivační poplatek platný v době uzavření smlouvy, zpětně vyúčtovat.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonní služby také v důsledku změny cen ze strany dodavatele této služby pro takovou změnu se použije postup dle čl. VII. odst. 8. těchto VOP. V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH.
9. Zaplacením ceny za poskytovanou službu či jiné platby dle smluvní dokumentace se rozumí její připsání na účet Poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, složením hotovosti na určené provozovně Poskytovatele nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacením na poště.
10. Pokud není ve smluvní dokumentaci uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další Poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že účastník uzavřel s Poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je účastníkovi poskytována na základě zvláštní smlouvy a dále v případech, kdy smlouva je uzavírána bez fyzické přítomnosti stran.
11. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
12. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování služeb nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby či aktivačního a reaktivačního poplatku:
  - i. je uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Pro účely Smlouvy sjednávají účastníci paušální náhradu nákladů za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu v částce 20,- Kč a za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím České pošty s.p. v částce 100,- Kč. Další náklady spojené s vymáháním dlužné částky je uživatel povinen nahradit Poskytovateli v jejich skutečné výši;
  - ii. je poskytovatel dále oprávněn přerušit poskytování služeb uživateli, datových i telekomunikačních, tj. blokovat webovou komunikaci, a/či deaktivovat službu digitálního televizního vysílání, a to až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a

telekomunikačních služeb takto přerušeno z důvodu porušení smluvních povinností ze strany uživatele, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli náhradu škody spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vypočtené za dobu od data přerušování poskytování datových a telekomunikačních služeb do data jejich opětovného zpřístupnění. Za opětovné zpřístupnění služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek 500,-Kč;

- iii. je Poskytovatel rovněž oprávněn Smlouvu vypovědět, a to nehledě na to, zda je Smlouva uzavřena na dobu určitou, či neurčitou, přičemž prodlením se pro tento případ rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny/dohodnuté ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny/dohodnutých cen. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět též v případě, že uživatel při uzavření Smlouvy úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje. Podmínky výpovědi, délka výpovědní doby jakož i nároky poskytovatele na úhradu nákladů a ceny za sjednané služby jsou uvedeny ve čl. VII. těchto VOP.
13. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

#### IV.

##### Výpůjčka, kupní smlouva a koncový bod

1. V případech, kdy poskytovatel poskytne uživateli zařízení či jinou movitou věc zpravidla v souvislosti s poskytováním služeb, uzavírá se okamžikem předání věci uživateli výpůjčka dle § 2193 a násl. OZ. Poskytovatel přenechává uživateli předmět výpůjčky k bezplatnému dočasnému užívání, a to za účelem užívání věci výlučně v souvislosti se službou Poskytovatele, způsobem obvyklým či Poskytovatelem doporučeným – v případě, kdy uživatel užije věc jiným způsobem, je Poskytovatel oprávněn vypovědět výpůjčku s okamžitou účinností a vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč.
2. Po dobu trvání výpůjčky je uživatel povinen udržovat věc v provozuschopném stavu. V případě poruchy věci je uživatel povinen oznámit poruchu Poskytovateli a Poskytovatel je povinen provést servisní zásah. Tento servisní zásah může být zpoplatněn dle platného ceníku Poskytovatele, což uživatel bere na vědomí a zavazuje se cenu servisního zásahu Poskytovateli uhradit. Dále je uživatel povinen věc chránit před poškozením, ztrátou, zničením či odcizením.
3. Výpůjčka se uzavírá vždy na dobu trvání Smlouvy. Po skončení výpůjčky je povinen uživatel předmět výpůjčky vrátit Poskytovateli, a to ve lhůtě 10 (deseti) dnů ode dne skončení Smlouvy. Nevrátí-li uživatel předmět výpůjčky ve sjednané lhůtě, je Poskytovateli oprávněn po něm požadovat a uživatel je v takovém případě povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vrácením každé jednotlivé movité věci, jež je/byla předmětem výpůjčky.
4. O každém předání a převzetí předmětu výpůjčky bude pověřenými osobami poskytovatele a uživatele sepsán Protokol o předání. Protokol o bezzávadném převzetí věci výpůjčky bude po otestování zařízení zaslán odběrateli do deseti dnů na e-mail uvedený v protokolu.
5. Pro případ, kdy se Poskytovatel zaváže převést vlastnické právo k movité věci (typicky zařízení) na uživatele a uživatel se zaváže uhradit mu za to kupní cenu, uzavírají smluvní strany kupní smlouvu ve smyslu ust. § 2079 a násl. OZ. Takovou smlouvu je možné uzavřít rovněž objednávkou a její akceptací prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (email).
6. Dojde-li, mezi Poskytovatelem (jako prodávajícím) a uživatelem/účastníkem (jako kupujícím), k uzavření kupní smlouvy, je kupující povinen uhradit kupní cenu movité věci (předmět koupě). Vlastnické právo k předmětu koupě přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem úplné úhrady kupní ceny. Nebezpečí škody a nahodilé zkázy na věci přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem předání předmětu koupě kupujícímu. Poskytovatel není povinen věc dodat do okamžiku úplného zaplacení kupní ceny či zálohy odpovídající 100 % kupní ceny za předmět koupě.
7. Přístup uživatele do sítě Internet je Poskytovatelem zajišťován prostřednictvím koncového bodu služby. Poskytovatel se zavazuje nainstalovat koncový bod služby na adrese určené uživatelem ve Smlouvě, a to ve lhůtě 14 dnů od podpisu Smlouvy.
8. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodný prostor – provozní místnost, která bude splňovat následující požadavky:
  - i. velikost 60 cm na šířku, 60 cm na délku a 100 cm na výšku;
  - ii. teplota v rozmezí 0 až 55 stupňů Celsia

- iii. vlhkost v rozmezí 10 až 80% nekondenzující, koncový bod služby nebude vystaven působení vody, plyných ani kapalných chemikálií
  - iv. prašnost odpovídající prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
  - v. samostatný napájecí okruh 230V z rozvodné skříně, jištěný jističem 16A s charakteristikou B nebo C a dále – bude-li to z Poskytovatel považovat za potřebné – doklad o provedení revize veškerých elektrických obvodů určených pro napájení koncového bodu služby ne starší dvou let.
9. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná Poskytovateli běžet až dnem, v němž uživatel vhodný prostor zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, Poskytovatel má právo od Smlouvy odstoupit a požadovat na uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši Smlouvou dohodnuté měsíční ceny za poskytování služeb, která je splatná do 7 (sedmi) dnů ode dne písemné výzvy Poskytovatele.
10. Koncový bod přenechává Poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu není uživatel povinen platit Poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny za poskytování služeb žádnou další odměnu.
11. Uživatel se zavazuje užívat koncový bod výlučně v souladu se smluvní dokumentací, a to pouze k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoli do koncového bodu služby sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu Poskytovatelem.
12. V den skončení Smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod Poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí koncového bodu dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu provede Poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod umístěn. V případě prodloužení užívání s předáním koncového bodu delším než 7 dnů, nebo nebude-li koncový bod ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), která je splatná do 7 (sedmi) dnů ode dne písemné výzvy Poskytovatele.

## V.

### Reklamac

1. Reklamac služeb musí být podána písemně. Reklamac musí obsahovat důvod a popis závady a dále požadavek na způsob vyřízení reklamac. Takovým požadavkem není Poskytovatel vázán a je sám oprávněn určit jiný způsob vyřízení reklamac, který odpovídá spravedlivému uspořádání vztahu založeného Smlouvou.
2. Reklamac Poskytovatel vyřídí dle svých možností nejpozději do 30 dnů od chvíle, kdy mu bude níže uvedeným způsobem doručena. Pokud bude reklamac vyúčtování vyřízena kladně, bude případný přeplatek za služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamac, může se obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Reklamac je rovněž možné uplatnit (i) osobně v provozovně provozovatele – uživatel je v takovém případě povinen přinést vyplněný reklamační formulář s sebou, a to ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno mu bude pracovníkem Poskytovatele potvrzeno – (ii) doporučenou poštou v písemné formě nebo (iii) emailovou zprávou na adresu uvedenou ve čl. II. odst. 6. písm. ii. VOP. Reklamační formulář je ke stažení na webových stránkách Poskytovatele: <https://www.spc.com.cz/kontaktni-informace>.
3. Reklamac vyúčtování ceny nebo poskytování služby bude vyřízena Poskytovatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Reklamac nemá odkladný účinek, pokud jde o splatnost vyúčtování a uživatel je povinen uhradit reklamovanou fakturu ve lhůtě splatnosti. Reklamac vyúčtování je uživatel povinen podat nejpozději do dvou měsíců od vyúčtování, kterého se týká. Podrobnější pokyny k reklamacím naleznete na stránkách poskytovatele s názvem Reklamační řád. Při komunikaci s Provozovatelem je nutno uvádět číslo smlouvy. Reklamac, které nebudou tuto informaci obsahovat, nebudou Poskytovatelem vyřízeny.  
Prokáže-li se, že za poruchu nebo vadu služby odpovídá uživatel nebo se oznámení uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli paušálně stanovené náklady na diagnostiku ve výši 1000 Kč.

## VI.

### Práva a povinnosti při poskytování služeb

1. Uživatel i Poskytovatel jsou povinni dodržovat smluvní dokumentaci, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s principem poctivosti a dobrými mravy.
  2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
  3. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
  4. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze smluvní dokumentace nebo Řádu na třetí osobu.
  5. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
  6. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci služby není-li zákonem stanoveno jinak. Poskytovatel zejména neodpovídá a uživatel se vzdává jakýchkoli nároků za:
    - i. škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů uživatele;
    - ii. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášných prostřednictvím služby.
    - iii. poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť;
    - iv. škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání uživatele zajišťující přenos dat,
    - v. ušlý zisk;
    - vi. rychlost přenosu dat mimo systém poskytovatele;
    - vii. škody vzniklé omezením, přerušením nebo zastavením služeb z důvodů spočívajících na straně uživatele, zejména pro porušení povinností uživatele plynoucích z těchto obchodních podmínek;
  - viii. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživatel bere na vědomí, že tam, kde jsou služby poskytovány prostřednictvím bezdrátového spojení provozovaného ve volném frekvenčním pásmu, není využití tohoto frekvenčního pásma regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli Poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušování služby. Za období snížené kvality služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá účastník právo na uplatnění slevy;
  - ix. V případě neposkytnutí služby v důsledku poruchy nebo vady služby je odpovědnost Poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé uživateli v důsledku výpadku připojení k síti Internet či v důsledku výpadku VoIP či jiné služby;
  - x. aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.
7. Uživatel není oprávněn umožnit, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, přístup do sítě Internet poskytovaný na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých uživatele.
  8. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS uživatel zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.
  9. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.
  10. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných škodlivých a destruktivních programů.
  11. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu.
  12. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
  13. V případě porušení kterékoli povinnosti uživatele uvedené v odstavcích 7. až 13. tohoto článku je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že uživatel poruší kteroukoli povinnost uvedenou



v odst. 7. až 13. tohoto článku, je Poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty až do výše šestinásobku smlouvené měsíční ceny za poskytování.

14. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou
15. Pokud je předmětem plnění Smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje Poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě Poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neodpovídá za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a systémy dalších provozovatelů.
16. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování tajemství dopravovaných zpráv. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresu/y, pokud to bude vyžadovat směrování (routing sítě).
17. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smluvní dokumentací.
18. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

## VII.

### Délka trvání, změna a ukončení smluvní dokumentace

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami, odstoupením anebo výpovědí. Ukončení smluvního vztahu je možné těmito způsoby:
  - i. výpovědí z jakéhokoli důvodu či bez uvedení důvodu se zákonnou výpovědní lhůtou. Výpovědní formulář je ke stažení na <https://www.spcom.cz/kontaktni-informace>. Výpověď účastník zašle na adresu sídla firmy doporučeným dopisem poštou v písemné podobě.
  - ii. okamžitou výpovědí ze strany Poskytovatele pro hrubé porušení smlouvy uživatelem; okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení uživateli, kdy výpovědní doba není dotčena.
  - iii. v případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a účastník 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, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušování či omezení poskytování služeb.
3. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který je spotřebitelem, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu jedné pětiny součtu měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který není spotřebitelem, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu součtu všech měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. V obou případech má dále poskytovatel právo na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Pokud byla Smlouva se spotřebitelem uzavřena mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, je takový uživatel (spotřebitel) oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud nenastala některá ze skutečností, s nimiž právní předpisy spojují nemožnost odstoupení od smlouvy. Pokud byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, začíná tato lhůta běžet dnem následujícím po dni, kdy poskytovatel předá uživateli (spotřebiteli) informace dle § 63 odst. 1 ZoEK v listinné či elektronické formě. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření Smlouvy, má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

5. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Smlouva končí dnem, v němž bylo odstoupení od Smlouvy doručeno. Odstoupení od Smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za služby, jakož ani povinnost uhradit smluvní pokutu či náhradu škody.
6. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.
7. Změna tarifu je možná na základě žádosti uživatele a je prováděna písemně, a to na provozovně Poskytovatele změnou Smlouvy. Změna tarifu je požadavkem na změnu či doplnění typu poskytovaných služeb, a tedy rozsahu plnění Smlouvy (změna předmětu smlouvy). Nebude-li jiné dohody, je změna možná nejdříve od počátku následujícího kalendářního měsíce po akceptaci žádosti uživatele Poskytovatelem. V případě služeb, které jsou předplacené, je možná změna od prvního dne následujícího po skončení období, na které je stávající služba předplacena. Pokud bude snížen tarif, nebo snížená doba předplatného, tak bude tato služba zpoplatněna dle platného ceníku.
8. Tyto VOP, jakož i další dokumenty, které tvoří smluvní dokumentaci, je Poskytovatel oprávněn jednostranně změnit v celém rozsahu, tj. i jakoukoli jejich část. Změna se může týkat zejm. poskytované služby (parametrů, podmínek poskytování, ukončení atd.), práv a povinností poskytovatele i uživatele (reklamací, poplatků, zpracování údajů, odpovědnosti za škodu atd.) i jiných ujednání. Změny je poskytovatel oprávněn provést zejména z důvodu (i) změny legislativy, (ii) vývoje judikatury, (iii) vývoje v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoje v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení dokumentů, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny smluvních dokumentů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. na svých webových stránkách [www.spcom.cz](http://www.spcom.cz)). Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu těchto smluvních dokumentů v náležitostech uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smluvních dokumentů podle ust. § 63 odst. 5 ZEK. Uživatel je oprávněn dle tohoto ustanovení ukončit Smlouvu písemným odstoupením, které musí být doručeno poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů s tím, že k ukončení Smlouvy dochází (účinky odstoupení nastanou) uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů.

## **VIII.**

### **Servisní zásah**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat pro uživatele servisní činnost související s poskytnutím připojení na internet a/nebo správou a údržbou sítě, je-li to zvláště ujednáno ve smlouvě. Uživatel se zavazuje Poskytovateli za servisní činnost hradit odměnu a náhradu nákladů v souladu s aktuálním ceníkem Poskytovatele. Servisní činnost je vztahem dle ust. § 1746 odst. 2 OZ.
2. Poskytovatel je oprávněn servisním zásahem pověřit třetí osobu. Za její výstupy však odpovídá, jako by servisní zásah vykonal sám.
3. Poskytovatel se zavazuje realizovat servisní zákrok v nejbližším možném termínu od okamžiku prokazatelného nahlášení problému k servisnímu řešení, resp. od okamžiku objednávky servisního zásahu. Podmínkou realizace servisního zásahu je řádná objednávka servisních služeb uživatelem, jež je akceptována Poskytovatelem. Objednávku je možné realizovat komunikačními kanály přípustnými dle těchto obchodních podmínek. Při objednávce je nutno uvádět číslo smlouvy.
4. Uživatel se zavazuje za účelem servisního zásahu Poskytovatele poskytnout mu, či pověřené třetí osobě součinnost, zejména umožnit vstup do objektu a poskytnout přesné, nezkrácené a úplné informace o projevech závad či nežádoucích vlastností, jež mají být servisovány, a požadavcích na servisní zásah. O tom bude sepsán servisní protokol. Poruší-li uživatel povinnosti uvedené tímto článkem, zprošťuje se Poskytovatel odpovědnosti za škodu a není povinován realizovat servisní zásah. Poskytovatel je oprávněn uživateli vyúčtovat náklady vzniklé v souvislosti s nahlášeným požadavkem na servisní zásah (zejména marný výjezd techniků). Náklady se stanoví dle platného ceníku Poskytovatele.
5. Poskytovatel je povinen primárně prověřit technický stav zařízení či sítě, diagnostikovat problematická místa a následně informovat uživatele o zjištěných, nezbytných technických krocích a nákladech na odstranění vady

či dosažení cíle. Informace o diagnostice zařízení či sítě a předpokládané ceně opravy budou zaznamenány do servisního protokolu, který je – po potvrzení uživatelem – považován za závaznou objednávku servisního zásahu. Nebude-li uživatel se servisním zásahem po realizaci diagnostiky souhlasit, je povinen uhradit Poskytovateli diagnostiku a výjezd techniků dle platného ceníku Poskytovatele. Po dobu před potvrzením servisního protokolu není Poskytovatel povinen servisní zásah provést. Za potvrzení servisního protokolu se však rozumí také objednávka servisních prací odeslána uživatelem Poskytovateli emailovou zprávou z emailu uvedeného ve smlouvě (i bez certifikovaného podpisu).

## **IX.**

### **Zpracování osobních údajů**

1. Poskytovatel zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v GDPR - zásady ochrany osobních údajů. Více informací na webových stránkách Poskytovatele.
2. Uživatel je povinen strpět po dobu trvání smlouvy držbu kopie svého občanského průkazu či cestovního pasu poskytovatelem – v této souvislosti souhlasí, aby poskytovatel při uzavření této smlouvy pořídil kopii občanského průkazu uživatele a tuto uchovával po celou dobu trvání této smlouvy i po jejím skončení do úplného vypořádání všech práv a povinností smluvních stran z této smlouvy. Tento neodvolatelný souhlas poskytuje uživatel poskytovateli ve smyslu ust. § 15a odst. 2 zák. č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech. Uživatel současně poskytuje poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů nacházejících se na občanském průkazu a ve smlouvě, jakož i dává výslovný souhlas s užitím a zpracováním osobních údajů pro účely administrace a správy uživatele (informační a účtovací systémy poskytovatele a komunikace s uživatelem). Správcem osobních údajů je poskytovatel. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Uživatel podpisem smlouvy dává poskytovateli souhlas k zasílání marketingových sdělení prostřednictvím emailu. Uživatel souhlasí s uvedením jeho osobních či identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s ust. § 41 odst. 3 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.
3. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systémů k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
4. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Informace o tom, jaké provozní a lokalizační údaje uživatele poskytovatel zpracovává a o době, po kterou mohou být zpracovávány, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele v dokumentu Přehled evidovaných osobních, provozních a lokalizačních údajů.
5. Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a to vše podle Zásad ochrany osobních údajů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.

## **X.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré Smlouvy uzavírané Poskytovatelem, se řídí těmito VOP, leda by jejich aplikace byla výslovně vyloučena Smlouvou. Smlouva má aplikační přednost před těmito podmínkami.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z této Smlouvy, budou nejprve urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.

3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v ostatních případech Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem, příp. pořadem práva před příslušným soudem.
5. Doručování písemností v souvislosti se Smlouvou, je možné písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb do sídla/bydliště účastníků Smlouvy uvedených v záhlaví Smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zastižen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, má se za to, že byla doručena posledním dnem této lhůty, pokud uživatel neprokáže, že byla doručena jiného dne, nebo nebyla vůbec doručována. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
6. Tyto VOP nabývají účinnosti 1.1.2021 a jsou platné do vydání nových Všeobecných obchodních podmínek.