

## **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Palanet s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou nedílnou součástí smluvního vztahu na poskytování služeb mezi Zákazníkem a společností Palanet s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“), IČ: 04102126, se sídlem Novosedly 10, 691 82 Novosedly, zapsanou u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 88226.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících činností na území České republiky (dále jen „Služba“) společností Palanet s.r.o., s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních 78 - 85 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního Poskytovatele (dále jen „Síť“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto Sítí.

Základní popis a specifikace poskytovaných služeb jsou uvedeny zejména v Poskytovatelem vydávaných specifikacích služeb, Určení rychlostí služeb a v příslušných cenících pro jednotlivé služby, příp. dalších cenících (dále jen „Ceníky“). Uvedené dokumenty jsou uveřejněny na internetových stránkách poskytovatele. Svůj souhlas s ujednáním Všeobecných podmínek, Určení rychlostí služeb stvrzuje Zákazník platným uzavřením Smlouvy.

### **1. Definice pojmů**

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost Palanet s.r.o., se sídlem Novosedly 10, 691 82 Novosedly, IČ: 04102126, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 88226. Společnost je podnikatelem v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění v rozsahu osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. **Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela Smlouvu na poskytování služeb s Poskytovatelem nebo zahájila s poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy (pro potřebu bližší specifikace dle ZoEK - Účastník).
- 1.3. **Zákaznické centrum (dále jen „ZC“)** Poskytovatele je telefonická služba dostupná na telefonním čísle 77353070 a emailu info@novosedly.net
- 1.4. **Ceník služeb** (dále jen „Ceník“) je aktuální platný ceník služeb, který je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele a dále je k dispozici na jím zřízených kontaktních místech.
- 1.5. **Služby** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytované na základě Smlouvy.
- 1.6. **Vyúčtování Služby** – je daňový doklad vystavený Poskytovatelem v elektronické nebo listinné podobě na cenu za poskytované Služby.
- 1.7. **Internetové stránky Poskytovatele** jsou dostupné na adrese [www.novosedly.net](http://www.novosedly.net).
- 1.8. **Určení rychlostí služeb** – dokument specifikující maximální, inzerovanou, běžnou a minimální rychlost.
- 1.9. **Koncový bod sítě** – je fyzický bod, prostřednictvím kterého je Zákazníkovi předávána Služba.

### **2. Vznik, trvání a změny smluvního vztahu**

- 2.1. Smlouva může být uzavřena nebo měněna písemně, formou elektronické komunikace nebo ústně formou telefonické komunikace s operátorem ZC. Způsob uzavření smlouvy určuje vždy Poskytovatel.
- 2.2. Je-li smlouva uzavřena písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- 2.3. Nebyla-li smlouva uzavřena osobně a Zákazník uhradí první platbu, má se za to, že se Smlouvou v celém jejím rozsahu souhlasí a Smlouva tak nabývá platnosti.
- 2.4. Při uzavření smlouvy Zákazník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. U podnikající právnické osoby se jedná zejména o obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky, IČ, bylo-li přiděleno, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, u podnikající fyzické osoby jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, u nepodnikající osoby jméno a příjmení, bydliště a datum narození fyzické osoby. Pokud je zákazník plátcem DPH, uvede též DIČ.
- 2.5. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis zmocnitele musí být úředně ověřen.
- 2.6. Poskytovatel může se Zákazníkem odmítnout uzavřít Smlouvu z těchto důvodů:
  - a) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - b) Zákazník nesplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - c) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek a příp. Určení rychlostí služeb pro daný typ poskytované služby,
  - d) Zákazník vstoupil do likvidace, byla na něho vyhlášena nucená správa, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek jeho majetku, bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Důvody odmítnutí Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne dodání Návrhu,
  - e) Službu nelze z technických důvodů zřídit,
  - f) Jestliže se Poskytovatel domnívá, že osoba má úmysl poskytovat Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům, tzn., že se nejedná o koncového zákazníka.
- 2.7. Pokud Zákazník splní všechny náležitosti specifikované v těchto Všeobecných podmínkách, pak Poskytovatel se Zákazníkem uzavře Smlouvu a zajistí aktivaci objednaných Služeb.
- 2.8. Smluvní vztah nabývá platnosti dnem uzavření Smlouvy a účinnosti dnem zahájení poskytování dané Služby. Dnem uzavření písemné smlouvy je den jejího podpisu oběma smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak den dodání akceptované Smlouvy druhé smluvní straně. Jakékoliv změny Smlouvy provedené druhou smluvní stranou jsou novým Návrhem. Dnem platnosti a účinnosti smlouvy dle těchto Všeobecných podmínek končí platnost a účinnost dříve uzavřených smluv o dodávce služeb elektronických komunikací.
- 2.9. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
- 2.10. Změny smluvního vztahu týkající se Smlouvy se provádějí formou dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami v listinné formě nebo podle technických a provozních možností Poskytovatele též elektronicky.
- 2.11. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn rozsahu smluvního vztahu týkajících se jednotlivých druhů Služeb či zřízení a změn souvisejících doplňkových služeb. V takovém případě bude změna provedena způsobem stanoveným Poskytovatelem.
- 2.12. Provedení změny může Poskytovatel podmínit z důvodů uvedených v čl. 2.6 písm. b) zaplacením dlužných cen za poskytnuté služby.

- 2.13. Zákazník po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamuje Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě a ve Specifikacích, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Návrh na provedení změny uplatní Zákazník u Poskytovatele. Současně na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 2.14. Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

### 3. Cena služeb a platební podmínky

- 3.1. Zákazník (Účastník) je povinen hradit příslušné poplatky Poskytovateli za poskytované služby ode dne aktivace (viz čl. 3.10) podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování provedeného Poskytovatelem následovně:
- a) Proměnlivé a jednorázové platby nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování.
  - b) Dohodnuté stálé platby a pravidelné platby dle aktuálního Ceníku nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování nebo do posledního dne účtovaného období (kalendářní měsíc). Vyúčtování za první účtované období zahrnuje poměrnou část pravidelné platby od data připojení dané služby (viz čl. 3.9).
- 3.2. Zaplacením se rozumí připsání peněz na účet Poskytovatele nebo úhrada v hotovosti na pokladně Poskytovatele.
- 3.3. Poskytovatel provede vyúčtování elektronickou nebo listinnou formou dle Smlouvy o dodávce služeb.
- 3.4. Nezaplatí-li Zákazník cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, je Poskytovatelem o dluhu informován informativní SMS, telefonicky nebo emailem, kde Poskytovatel stanoví náhradní lhůtu plnění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit, případně ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé.
- 3.5. Není-li dlužná částka uhrzena ani v náhradní lhůtě plnění, je Zákazníkovi zaslána písemná upomínka, zaslání 2. písemné upomínky je zpoplatněno dle Ceníku.
- 3.6. Zákazník se zavazuje zaplatit za užívané Služby ode dne jejich zřízení.
- 3.7. Poskytovatel má právo měnit jednostranně smluvní podmínky za podmínek dále stanovených.
- 3.8. Poměrná část se vypočítá vždy z předpisu ceny za Službu v daném měsíci. Pro výpočet poměrné části ceny Služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dní (pro účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení Služby). Pokud poměrná část nedosáhne předpisu na daný měsíc, nebo pokud je na dané období vystaven předpis, nelze uznat žádnou z možných slev.
- 3.9. Změna Služby na žádost Zákazníka je možná v průběhu účtovacího období. Při změně služeb v balíčku je postupováno dle postupu ve vztahu k dané službě jednotlivě/zvlášť. Změna služeb do balíčku služeb je možná k nejbližšímu možnému odsouhlasenému termínu na základě přijatého požadavku na změnu.
- 3.10. V případě ukončení účinnosti této Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli služeb, které vyplývají ze Smlouvy v době její platnosti a účinnosti, a to do 7 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.

### 4. Charakteristika poskytované služby INTERNET – přístup k internetu

- 4.1. Službou INTERNET se rozumí zřízení přístupu k internetu s dohodnutými parametry.
- 4.2. Parametry Služby (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových Nabídkách Poskytovatele jsou Maximální = Inzerované hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v Ceníku služeb na stránkách Poskytovatele.
- 4.3. Maximální rychlost, inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v dokumentu Určení rychlostí služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.
- 4.4. Za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat se považuje rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne. Hodnota Minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat.
- 4.5. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 4.6. Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti uživatele má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za velkou trvalou odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Při výpadku služby (odst. 4.4.), nebo při nedodržení parametrů služby uvedených výše (odst. 4.6.) má Zákazník právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu.
- 4.7. Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje Poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou Koncových bodů (uživatel - server) napříč Sítí a je tedy mimo kontrolu Poskytovatele.

### 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- 5.2. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 5.3. Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby dle čl. 3.
- 5.4. Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace koncových zařízení sítě a nesmí ke Koncovému bodu služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice.
- 5.5. Zákazník 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 Koncový bod, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne. Zákazník se dále zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 5.6. Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, demontáži a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.

- 5.7. Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli na Zákaznické centrum veškeré závady vzniklé na zařízeních veřejné komunikační Sítě Poskytovatele, včetně koncového bodu nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení.
- 5.8. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 5.9. Zákazník se zavazuje na své náklady zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení sítě, prostřednictvím kterého je pro něho v koncovém bodu sítě realizován přístup ke službám, dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 5.10. Zákazník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách svých identifikačních údajů, kontaktních údajů anebo doručovací adresy (viz čl. 2.13).
- 5.11. Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby ve prospěch třetích osob.
- 5.12. Zákazník se zavazuje užívat poskytované služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplat, bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.13. V případě vady na dodávaných službách (porucha, přerušení provozu, snížená kvalita) je povinen Zákazník oznámit tuto skutečnost Poskytovateli.
- 5.14. V případě neoprávněného nahlášení poruchy (příčina závady není na straně Poskytovatele), má Poskytovatel právo na náhradu vzniklé škody.
- 5.15. Zákazník je oprávněn, v případě, že Poskytovatel nevyhoví řádně uplatněné reklamaci Zákazníka, podat námitku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu nejpozději do 1 měsíce od dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí pro její vyřízení.
- 5.16. Zákazník je povinen postupovat při užívání koncového zařízení dle návodu k použití, dle kterého mohou pro Zákazníka vyplývat konkrétní omezení při užívání tohoto zařízení dle jeho typu a specifikace. Zákazník je oprávněn užívat koncové zařízení pro příjem služby pouze k účelu tomu určenému výrobcem tohoto zařízení.
- 5.17. Zákazník musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Pokud bylo možné službu využívat jen částečně, nebo vůbec pro závadu, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby za dané období nebo po dohodě s uživatelem poskytnout službu náhradním způsobem.

## **6. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích. Počátek zahájení poskytování služby je nejpozději do 30. dne od akceptace objednávky Poskytovatelem nebo od data uvedeného v objednávce služeb, které je nejdříve 31. den od data podpisu objednávky Zákazníkem.
- 6.2. Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na jejich odstranění.
- 6.3. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz veřejné komunikační sítě, prostřednictvím které poskytuje své služby Zákazníkovi.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi částečně nebo zcela využívat služeb, a to do 2 pracovních dní od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby nebo koncovému zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. V případě ohlášení závady v den svátku, sobotu či neděli, bude zahájeno odstranění závady v první pracovní den od nahlášení
- 6.5. Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskytovatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna dle čl. 5.4, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě písemné žádosti Zákazníka zúčtována v následujícím vyúčtování. Písemná žádost Zákazníka musí být doručena poskytovateli nejpozději do konce měsíce následujícího, ve kterém bylo přerušeno poskytování služeb.
- 6.6. Poskytovatel je povinen poskytnout Zákazníkovi informace o podmínkách uzavřené smlouvy způsobem dle zvolené formy zaslání vyúčtování.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část ve vztahu k již aktuálně neposkytovaným službám. Zákazník má právo k takto vypovězeným službám objednat adekvátní aktuální službu a Poskytovatel zajistí plynulý a kontinuální navázání poskytování aktuální služby ze strany Poskytovatele.

## **7. Odpovědnost za škody**

- 7.1. Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.
- 7.2. Dojde-li k porušení provozních podmínek pro provoz koncového zařízení sítě nebo k přerušení elektrického napájení ze strany Zákazníka (viz odst. 4.4.a 4.8), mohou být Zákazníkovi naúčtovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované službě.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. 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. Po dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 7.4. Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením §64 odst. 12 zákona č.127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.
- 7.5. Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Zákazník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

## **8. Omezení nebo pozastavení poskytování služeb**

- 8.1. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:
  - a) Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě dle čl. 3.1,
  - b) Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 3.6,
  - c) Zákazník porušuje tyto Všeobecné podmínky, předpisy a právní normy pro autorská práva anebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb,

- d) Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.),
  - e) Zákazník poskytuje službu jiným subjektům, bez ohledu na to, zda za úplaty či bezúplatně.
  - f) Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace,
  - g) Zákazník neumožnil přístup k zařízení Poskytovatele či neposkytl potřebnou součinnost dle čl. 4.5, 4.6.,
  - h) Dojde k narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a dále bezpečnosti nebo ohrožení poskytované služby,
- 8.2. Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle čl. 7.1. je považované ze strany Poskytovatele za oprávněné a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.
- 8.3. Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování Služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Náklady na obnovení poskytování služeb hradí Zákazník dle ceníku Poskytovatele.
- 8.4. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi na nezbytně nutnou dobu, pokud provádí údržbu nebo opravu sítě.

## 9. Platnost a ukončení smluvního vztahu

- 9.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Zákazník je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu uzavřeného na dobu neurčitou, a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána na Doručovací adresu Poskytovatele nebo zasláním podepsaného formuláře emailem na adresu info@novosedly.net. Výpovědní lhůta u smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je 30 dní a začíná běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu se Zákazníkem a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi.
- 9.3. Poskytovatel může smluvní vztah ukončit, jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl. 7.1 písm. a) až g) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě. Výpovědní lhůta činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 9.4. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu bez výpovědní lhůty v případě, že Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Uvedené skutečnosti je zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.
- 9.5. Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.
- 9.6. Od smlouvy lze odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření či provedení změny smluvního vztahu, pokud byla uzavřena nebo provedena změna prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu).
- 9.7. Výpověď smlouvy zasláné dle čl. 9 těchto všeobecných podmínek je považována za doručenu 10. dnem ode dne jejího odeslání prostřednictvím držitele poštovní licence na poslední známou adresu smluvní strany, a to i tehdy, pokud nebyla zásilka dodána.

## 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním řádem ČR (zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou se Zákazníkem pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely zajišťování a ochrany sítě, poskytování služeb, vyúčtování služeb, přenosu informací sítěmi a pro provádění souvisejících úkonů a v rozsahu a době nutnými pro zajištění těchto účelů. Údaje uvedené v čl. 2.1 těchto Všeobecných podmínek jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou poskytovány dobrovolně. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se Zákazníkem je nebude sdělovat třetím osobám. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech, a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zákazník je oprávněn kdykoliv bez jakéhokoliv omezení odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů k výše uvedeným účelům, vyjma údajů uvedených v čl. 2.1.
- 10.2. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.
- 10.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Všeobecné podmínky, Určení rychlostí služeb, Ceník a další dokumenty, které tvoří součást smlouvy, za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 30 kalendářních dnů před nabytím účinnosti jejich změn na internetových stránkách a způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování služby. Pokud se bude jednat o podstatnou změnu smlouvy a smluvních podmínek nebo změnu smlouvy a smluvních podmínek vedoucí ke změně postavení Zákazníka, je Zákazník oprávněn ukončit smlouvu ke dni účinnosti těchto změn bez sankce ze strany Poskytovatele. Takové ukončení musí být poskytovateli sděleno písemně nejpozději den před účinností provedených změn. Pokud se jedná o změnu na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ, Zákazníkovi právo na ukončení smlouvy nevzniká.
- 10.4. Práva a povinnosti těmito Všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, zákona o obchodních korporacích a zákona o elektronických komunikacích.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2024 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky poskytování služeb vydané Poskytovatelem.