

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ze strany společnosti TNtech vrbam, s.r.o.

(dále jen „VOP“)

### 1. Definice pojmů

V těchto VOP, Smlouvě, Zvláštních podmínkách a Ceníkách jsou vedle pojmů definovaných přímo v textu jednotlivých dokumentů používány následující definované pojmy:

„**Ceníky**“ znamenají dokumenty obsahující ceny jednotlivých Služeb poskytovaných ze strany Poskytovatele, související platby a poplatky a dále případné sankce za porušení povinností Smluvních stran v souvislosti s příslušnými Službami, tj. (i) Ceník pro Službu přístupu k síti Internet. Aktuální verze Ceníků je dostupná na webových stránkách [www.tntech.cz](http://www.tntech.cz), webových stránkách jednotlivých Služeb, případně na vyžádání prostřednictvím Zákaznické linky.

„**Informační systém TIS**“ znamená informační systém Poskytovatele přístupný na webové stránce <https://tis.tntech.cz>, jehož funkce a užití jsou specifikovány ve článku 6.2 těchto VOP.

„**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Poskytování**“ znamená plnění závazku Poskytovatele poskytnout Uživateli Služby v souladu se Smlouvou, těmito VOP, příslušnými Zvláštními podmínkami a příslušným Ceníkem.

„**Poskytovatel**“ znamená společnost TNtech vrbam, s.r.o., IČO: 05193206, se sídlem Květná 301, Město Touškov, PSČ 330 33, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 43341. Poskytovatele zastupuje jediný jednatel - Ing. Petr Dvořák. Za Poskytovatele se dále považují právní nástupci Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn poskytovat telekomunikační služby přístupu k síti Internet podle Zákona o elektronických komunikacích, a to v souladu s Osvědčením č. 4909 Českého telekomunikačního úřadu. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou obsaženy ve článku 14.2 těchto VOP.

„**Webové stránky**“ jsou webové stránky Poskytovatele na adrese [www.tntech.cz](http://www.tntech.cz). Všechny důležité dokumenty jsou zde v sekci Dokumenty.

„**Přijímací zařízení**“ znamená zařízení blíže specifikované ve článku 9 těchto VOP, které může Poskytovatel na základě vzájemné dohody Uživateli dočasně poskytnout za účelem umožnění užívání Služeb.

„**Reklamační řád**“ je dokument, který upravuje řešení sporů mezi Uživatelem a Poskytovatelem a je součástí smluvní dokumentace.

„**Služba**“ znamená následující veřejně dostupné služby elektronických komunikací: (i) službu přístupu k síti Internet, a/nebo jiné služby elektronických komunikací a/nebo jejich součástí, které se Poskytovatel na základě Smlouvy zavazuje poskytnout Uživateli. Služba v sobě zahrnuje také případné poskytnutí věcí (např. poskytnutí Přijímacího zařízení) či provedení činností, pokud je tak mezi Smluvními stranami sjednáno ve Smlouvě, těchto VOP, příslušných Zvláštních podmínkách či příslušném Ceníku.

„**Smlouva**“ znamená smlouvu uzavřenou Smluvními stranami v souladu s článkem 3 těchto VOP. Smlouvou se dle těchto VOP rozumí smlouva, jejímž předmětem je Poskytování Služeb ze strany Poskytovatele Uživateli, zejména smlouva o poskytování veřejné telefonní služby, smlouva o poskytování služby přístupu k síti Internet či jiná nepojmenovaná smlouva ve smyslu Občanského zákoníku.

„**Smluvní cena**“ znamená cenu placenou Uživatelem Poskytovateli dle článku 7 těchto VOP.

„**Smluvní strana**, resp. „**Smluvní strany**“ znamená jednotlivě, resp. společně Poskytovatele a/nebo Uživatele.

„**Spotřebitel**“ znamená Uživatele, který je fyzickou osobou, jež mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.

„**Subdodavatel**“ znamená třetí osobu, která Poskytovateli poskytuje Služby či jejich část nebo která poskytuje Poskytovateli jakékoli věci, služby či práva tvořící součást plnění Poskytovatele dle Smlouvy.

„**Uživatel**“ znamená druhou Smluvní stranu, se kterou Poskytovatel uzavírá Smlouvu za účelem Poskytování Služeb. Pojem Uživatel v sobě zahrnuje zejména kupujícího a objednatele ve smyslu Občanského zákoníku. Za Uživatele se dále považuje právní nástupce či Poskytovatelem písemně schválený postupník Uživatele.

„**VOP**“ znamenají tento dokument, tj. všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ze strany společnosti TNtech vrbam, s.r.o.

„**Zákaznická linka**“ znamená zákaznickou linku provozovanou Poskytovatelem dle článku 6.1 těchto VOP.

„**Zákon o elektronických komunikacích**“ znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Zvláštní podmínky**“ znamenají zvláštní obchodní podmínky Poskytovatele upravující Poskytování příslušného typu Služby Uživateli, tj. (i) Zvláštní podmínky pro Internet upravující poskytování Služby přístupu k síti Internet.

### 2. Aplikace VOP

**2.1** *Předmět VOP.* Tyto VOP upravují smluvní podmínky poskytování Služeb ze strany Poskytovatele Uživateli.

**2.2** *Součást Smlouvy.* Tyto VOP, příslušné Zvláštní podmínky a příslušný Ceník tvoří nedílnou součást všech Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejichž předmětem je poskytování Služeb. Společně se Smlouvou představují VOP, příslušné Zvláštní podmínky a příslušný Ceník úplnou dohodu Smluvních stran ohledně poskytování Služeb. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se důkladně seznámil se všemi ustanoveními těchto VOP, příslušných Zvláštních podmínek a příslušného Ceníku, a proto

žádná jejich ustanovení pro Uživatele nejsou překvapivá. Uzavřením Smlouvy se Uživatel dále zavazuje ujednání těchto VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků dodržovat, a to včetně jejich případných změn. Tyto VOP, Zvláštní podmínky a Ceník jsou dostupné na Webových stránkách, případně na vyžádání prostřednictvím Zákaznické linky.

- 2.3** Předchozí ujednání. Jakákoli ústní nebo písemná prohlášení, záruky, jednání, obchodní soutěže a obchodní praxe výslovně neuvedené či výslovným odkazem nezahrnuté ve Smlouvě, příslušných Zvláštních podmínkách, těchto VOP či příslušném Ceníku nebudou pro žádnou Smluvní stranu závazné. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že se neopírá ani nebyla ovlivněna žádnými prohlášeními druhé Smluvní strany, které nejsou obsaženy ve Smlouvě, příslušných Zvláštních podmínkách, těchto VOP či příslušném Ceníku. Výslovně platí, že Smlouva společně s příslušnými Zvláštními podmínkami, těmi VOP a příslušným Ceníkem nahrazuje veškeré dřívější písemné či ústní ujednání jakéhokoli charakteru, prohlášení, závazky, obchodní soutěže a veškeré další dokumenty týkající se poskytování Služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem, které byly předmětem úvah či jednání Smluvních stran před uzavřením příslušné Smlouvy.
- 2.4** Vztah ke Smlouvě, Zvláštním podmínkám a obchodním podmínkám Uživatele. V případě rozporů mezi Smlouvou a ustanoveními těchto VOP a/nebo příslušných Zvláštních podmínek mají ustanovení Smlouvy přednost před rozpornými ustanoveními VOP a/nebo příslušných Zvláštních podmínek. V případě rozporů mezi ustanoveními Zvláštních podmínek a těchto VOP mají ustanovení příslušných Zvláštních podmínek přednost před rozpornými ustanoveními VOP. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že obchodní podmínky Uživatele se nebudou aplikovat na smluvní vztahy upravené těmito VOP, pokud nebude v příslušné Smlouvě výslovně dohodnuto jinak.
- 2.5** Publikace smluvních dokumentů. Jednotlivé verze těchto VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků publikuje Poskytovatel na svých internetových stránkách s uvedením jejich verze a data publikace. Reference na aktuální publikovanou verzi VOP, Zvláštních podmínek a Ceníku bude považována za dostatečnou, srozumitelnou a určitou pro to, aby se příslušná aktuální verze těchto VOP, Zvláštních podmínek a Ceníku aplikovala na předmětný smluvní vztah.
- 2.6** Interpretace. Smluvní strany tímto prohlašují, že Smlouva, tyto VOP, příslušné Zvláštní podmínky a příslušným Ceník jsou výsledkem jejich vzájemného jednání. S ohledem na tuto skutečnost Smluvní strany prohlašují, že žádná ze Smluvních stran se pro účely výkladu Smlouvy, těchto VOP, příslušných Zvláštních podmínek a příslušného Ceníku nepovažuje za autora textu Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek ani Ceníků, a proto nemohou být výrazy připouštějící různý výklad vykládány k tíži jakékoli ze Smluvních stran. Pojmy uvedené v jednotném čísle zahrnují podle kontextu také množné číslo a naopak.
- 2.7** Vztah k obchodním zvyklostem. Smluvní strany tímto prohlašují, že se v jejich právním styku nepřihlíží k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně anebo v

daném odvětví, a že obchodní zvyklosti nemají v jejich právním styku přednost před ustanoveními Občanského zákoníku, jež nemají donucující účinky.

### **3. Smlouva**

- 3.1** Předmět Smlouvy. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytnout Uživateli konkrétní Služby a Uživatel se zavazuje dané Služby užívat v souladu s požadavky příslušných právních předpisů a podmínkami Smlouvy a zaplatit za ně Poskytovateli sjednanou Smluvní cenu. Smlouvou se kromě Poskytování Služeb může Poskytovatel zavázat také k jiným souvisejícím plněním, např. zapůjčení Přijímacího zařízení, instalaci a konfiguraci technických prvků Uživatele apod. Smlouva může být uzavřena výlučně v českém jazyce.
- 3.2** Poskytnutí osobních údajů. Před uzavřením Smlouvy Uživatel pomocí webového rozhraní či jiným vhodným způsobem poskytne Poskytovateli údaje nezbytné k identifikaci Uživatele. Poskytovatel je oprávněn za účelem kontroly daných údajů požadovat po Uživateli předložení platných úředních dokladů. Poskytovatel je dále oprávněn ověřit platební historii Uživatele v registru dlužníků a veřejných rejstřících. Nakládání s osobními údaji Uživatele upravuje článek 15 těchto VOP.
- 3.3** Uzavření Smlouvy pomocí webového rozhraní. Objednávka Služby provedená Uživatelem v rámci formuláře dostupného na webových stránkách příslušné Služby specifikovaných v příslušných Zvláštních podmínkách se považuje za návrh na uzavření Smlouvy. Smlouva je v takovém případě uzavřena okamžikem, kdy je Uživateli na jeho e-mail uvedeny v objednávce doručeno písemné potvrzení Poskytovatele o akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy. Pokud bude mít Poskytovatel jakékoli připomínky či výhrady ke skutečnostem uvedeným v objednávce, informuje o takové skutečnosti Uživatele; toto upozornění nepředstavuje akceptaci návrhu Smlouvy, a to i v případě, že by připomínky či výhrady Poskytovatele ve smyslu § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku podstatně neměnily podmínky návrhu Smlouvy. V takovém případě bude Smlouva uzavřena až v okamžiku, kdy si Smluvní strany vyjasní připomínky či výhrady Poskytovatele a Uživateli je na jeho e-mail doručeno písemné potvrzení Poskytovatele o akceptaci návrhu. Po uzavření Smlouvy tímto způsobem Poskytovatel zašle Uživateli na jeho e-mail v digitální podobě kompletní vyhotovení Smlouvy, tj. samotný text Smlouvy, tyto VOP, příslušné Zvláštní podmínky a příslušným Ceník.
- 3.4** Uzavření Smlouvy podpisem písemného vyhotovení. Vedle postupu dle článku 3.3 těchto VOP může být Smlouva uzavřena také okamžikem podpisu písemného vyhotovení Smlouvy oběma Smluvními stranami.
- 3.5** Vyloučení nabídky. Pro vyloučení pochybností platí, že za návrh na uzavření Smlouvy se nepovažuje nabídka poskytnutí Služby učiněná Poskytovatelem reklamou, v katalogu nebo vystavením popisu či parametrů Služby.
- 3.6** Doba platnosti Smlouvy. Smlouva je Smluvními stranami uzavírána na dobu neurčitou, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- ### **4. Zvláštní podmínky**

- 4.1** Aplikace Zvláštních podmínek. Pro jednotlivé Služby se vedle Smlouvy a těchto VOP aplikují v souladu se článkem 2.6 těchto VOP následující Zvláštní podmínky:  
(i) Poskytování Služby Internet se řídí „Zvláštními podmínkami pro Internet“.
- 5. Zvláštní ujednání týkající se Spotřebitelů**
- 5.1** Poskytnutí informací. Uzavřením Smlouvy Spotřebitel potvrzuje, že mu byly poskytnuty veškeré předmluvní informace v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Zákona o elektronických komunikacích a dalších předpisů upravujících ochranu spotřebitele.
- 5.2** Poskytování Služeb před uplynutím lhůty k odstoupení. Spotřebitel uzavřením Smlouvy výslovně požaduje po Poskytovateli, aby začal s poskytováním Služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy aplikované v případě uzavření Smlouvy distančním způsobem či mimo obchodní prostory. V souladu s tímto požadavkem se Uživatel pro případ odstoupení od Smlouvy zavazuje uhradit Poskytovateli Smluvní cenu za poskytnuté Služby, případně poměrnou část Smluvní ceny odpovídající době Poskytování Služeb.
- 5.3** Odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem či mimo obchodní prostory. Poučení Spotřebitele o jeho právu odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem či mimo obchodní prostory, včetně formuláře pro odstoupení, je k dispozici na [www.tntech.cz/dokumenty](http://www.tntech.cz/dokumenty).
- 6. Služby**
- 6.1** Zákaznická linka. K vyřízení požadavků Uživatele na objednání nových i doplňujících Služeb, změn Služeb, dotazům i k hlášení poruch v souvislosti s Poskytováním Služby a reklamace Služeb provozuje Poskytovatel pro Uživatele Zákaznickou linku dostupnou ne e-mailu, telefonním čísle i SMS čísle (viz níže). Ideálním prostředkem pro zaslání požadavku je e-mail, případně telefon; pro nahlášení urgentních požadavků a poruch je ideální telefon, případně SMS, pokud je hlášeno mimo pracovní dobu operátora na telefonní lince.
- 6.1.1** E-mail na [servis@tntech.cz](mailto:servis@tntech.cz). Zaslání e-mailu je preferovaná metoda. Snažíme se vyřešit požadavek tentýž pracovní den. Urgentní požadavky i mimo pracovní dobu.
- 6.1.2** Telefonní linka na čísle **373 700 300**. Telefonní linka je k dispozici v pracovní dny v době mezi 7.00 až 18.00 hod. Mimo tuto pracovní dobu operátora je na Zákaznické lince informace o hovoru Uživatele zaznamenána a operátor Poskytovatele se Uživateli ozve zpět bez zbytečného odkladu, obvykle následující pracovní den. Dále je Uživateli zaslána SMS, na kterou může odpovědět se svým požadavkem, čímž urychlí nahlášení požadavku a započítá jeho řešení. Telefonní linka nepodporuje zaslání SMS! Je třeba použít číslo SMS linky!
- 6.1.3** SMS linka **603 489 440** nebo **910 445 010**. Kdykoliv je možné zaslat SMS na číslo SMS linky nebo jako odpověď na SMS z telefonní linky při nedostupnosti operátora. SMS linka funguje v režimu 24/7 (tj. nepřetržitě). V pracovní době operátora telefonní linky Poskytovatele bude Uživatele kontaktovat operátor bez zbytečného odkladu. Mimo pracovní dobu operátora jsou SMS směřovány na pracovníka dohledu, který se problémem začne ihned zabývat.
- 6.2** Informační systém TIS. Jako základní prostředek pro předávání informací Uživateli slouží Informační systém TIS, dostupný jako webová aplikace na adrese <https://tis.tntech.cz>. V systému TIS má Uživatel k dispozici veškeré informace o aktivních službách, jejich nastavení a platbách včetně možnosti stažení daňových dokladů. Každý Uživatel má po registraci u Poskytovatele automaticky vytvořený přístup do Informačního systému TIS. Přihlašovací jméno odpovídá e-mailové adrese uživatele registrované u Poskytovatele. Při přihlášení do Informačního systému TIS je možné požádat o obnovu nebo nastavení nového hesla. Systém pošle Uživateli potvrzovací mail, v němž klikne na zasláný odkaz, kde si nastaví heslo nové. Tento postup je totožný s postupem při zapomenutí hesla.
- 6.3** Jakost Poskytování Služby. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu v jakosti a parametrech stanovených Smlouvou, případně příslušnými Zvláštními podmínkami. Pokud jakost poskytování Služby není výslovně stanovena, je Poskytovatel povinen poskytovat Službu v jakosti a parametrech vhodných pro účel patrný ze Smlouvy a odpovídajících standardní jakosti poskytování dané Služby ze strany Poskytovatele; pokud takové standardy nejsou u Poskytovatele stanoveny, pak v jakosti a provedení obvyklém u podobné služby. Služba musí odpovídat všem závazným ustanovením právních předpisů platných pro daný typ Služby v České republice.
- 6.4** Dokumentace Služby a ceníky Poskytovatele. Veškerá data a jiné informace obsažené v jakékoli formě v dokumentaci popisující Služby, reklamních nabídkách, katalogích a/nebo informativních cenících Poskytovatele jsou pro Poskytovatele závazné pouze v tom rozsahu, v jakém je na ně výslovně odkázáno ve Smlouvě.
- 6.5** Nakládání s dokumentací. Veškerá dokumentace, data a jiné informace předané Uživateli Poskytovatelem nesmí být Uživatелеm použity pro jiný účel než užívání Služby, případně účel, k jakému byly Uživateli výslovně předány. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí být tato dokumentace rozmnožována či zpřístupňována jakékoli třetí osobě.
- 6.6** Právo užití a licence. Poskytovatel zůstává výhradním vlastníkem veškerých práv k předmětům duševního vlastnictví a know-how, která budou případně inkorporována do dokumentace předané Uživateli dle Smlouvy. Na Uživatele zároveň, s výjimkou užití specifikovaného v článku 6.5 výše, nepřechází žádné vlastnické právo, licence ani právo užití těchto práv k předmětům duševního vlastnictví ani know-how.
- 6.7** Archivace. Poskytovatel je povinen uchovávat záznamy vztahující se ke Službě poskytované dle Smlouvy nebo vyplývající ze Smlouvy pouze po dobu stanovenou závaznými právními předpisy České republiky.
- 6.8** Řešení sporů. Mechanismy řešení sporů jsou reklamace a námitka. Subjektem mimosoudního řešení tohoto i ostatních typů sporů je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad

(<https://ctu.gov.cz/>). Podrobnosti řešení sporu definuje Reklamační řád.

## 7. Smluvní cena, jistina a platební podmínky

**7.1** Výše Smluvní ceny. Pokud nejsou Smluvní cena, její jednotlivé složky, poplatky a úplata za jiná plnění, případně sankce za porušení povinností Smluvních stran sjednány v rámci Smlouvy, aplikuje se Smluvní cena, poplatky, úplata za jiná plnění a sankce a případně další platby v souladu s příslušným Ceníkem. Aktuální verze Ceníku je dostupná na webových stránkách [www.tntech.cz](http://www.tntech.cz) a dále webových stránkách příslušné Služby, případně na vyžádání prostřednictvím Zákaznické linky. Uživatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.

**7.2** Právo Poskytovatele žádat jistinu. Poskytovatel je před uzavřením Smlouvy během jejího trvání oprávněn vyzvat Účastníka ke složení jistiny, a to až do takové výše, aby pokryla nejméně tři (3) celá následující zúčtovací období v předpokládané výši čerpání Služeb. Konkrétní výši jistiny je Poskytovatel oprávněn stanovit podle svého vlastního uvážení, přičemž je výslovně oprávněn žádat o složení dodatečné jistiny, a to za předpokladu dodržení výše jistiny dle předchozí věty. Poskytovatel je oprávněn použít jistinu k započtení proti jakýmkoli a všem pohledávkám, které má nebo mu vzniknou vůči Účastníkovi.

**7.3** Vrácení jistiny. Jistina je vratná po skončení platnosti příslušné Smlouvy na žádost Účastníka a bude vrácena do sedmi (7) dní od obdržení žádosti o vrácení jistiny za podmínky, že Poskytovatel neeviduje po skončení dané Smlouvy za Účastníkem žádnou neuhrazenou pohledávku. Žádost o vrácení jistiny je Účastník oprávněn doručit Poskytovateli nejdříve v den následující po dni ukončení příslušné Smlouvy.

**7.4** Placení formou kreditu. Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, Uživatel je povinen hradit Smluvní cenu za Služby pomocí platby předem (tzv. prepaid), tj. formou záloh na následující zúčtovací období. Uživatel si uhrazením platby předem u Poskytovatele pořizuje kredit, z něhož jsou hrazeny jednotlivé čerpané Služby (konkrétní systém odečítání kreditu je popsán v příslušných Zvláštních podmínkách). Kredit Uživatele se nesmí dostat do záporné výše. V případě, že se kredit do záporné výše dostane, vzniká tak Uživateli neuhrazená pohledávka a Poskytovatel o této skutečnosti Uživatele informuje na jeho e-mailové adrese, případně jiným způsobem popsaným v příslušných Zvláštních podmínkách.

**7.5** Zúčtovacího období a vyúčtování. Zúčtovací období je jeden (1) měsíc, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak. Stav provedených plateb, nedoplatků a případně výši kreditu může Uživatel sledovat v Informačním systému TIS popsaném pod článkem 6.2 těchto VOP. Poskytovatel zasílá měsíční vyúčtování dostupné v Informačním systému TIS Uživateli v elektronické formě na e-mail Uživatele, ledaže Uživatel Poskytovatele výslovně pomocí Zákaznické linky nebo Informačního systému TIS požádá, aby Poskytovatel vyúčtování Uživateli nezasílal.

**7.6** Fakturace Služeb formou postpaid. Pokud je ve Smlouvě sjednána fakturace Služeb formou postpaid, pak úhradu Smluvní ceny provádí Uživatel na základě

periodicky vystavovaných faktur, k jejichž vystavení je Poskytovatelem oprávněn k prvnímu dni fakturačního období (pokud není konkrétní fakturační období sjednáno, platí, že se jedná o kalendářní měsíc). Za okamžik zaplacení fakturované částky se považuje okamžik, kdy byla příslušná částka zcela připsána na bankovní účet Poskytovatele.

**7.7** Platební metody. Uživatel může hradit Smluvní cenu a jakékoli jiné platby dle Smlouvy jakoukoli z následujících platebních metod:

- (i) bankovním převodem - bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele č. 2501891242/2010 vedený u společnosti Fio banka, a.s., přičemž Uživatel jako variabilní symbol uvede číslo příslušné Smlouvy; nebo
- (ii) platbou platební bránou – instrukce se nacházejí vždy v e-mailu s fakturou nebo s platebními údaji pro platbu kreditu.

**7.8** Náležitosti faktury. Faktury vystavované Poskytovatelem budou obsahovat náležitosti dle § 435 Občanského zákoníku a dále minimálně následující údaje:

- (i) číslo Smlouvy;
- (ii) identifikaci Služby;
- (iii) výši fakturované částky; a
- (iv) termín splatnosti.

**7.9** Vrácení faktury. Pouze v případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti dle 7.8 těchto VOP, bude Uživatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli, a to do tří (3) pracovních dnů od jejího doručení Uživateli. V takovém případě běží lhůta splatnosti ode dne doručení nově opravené faktury.

**7.10** Splatnost. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur, zálohových listů, vyúčtování smluvních pokut a jakýchkoli jiných požadavků Poskytovatele na finanční plnění ze strany Uživatele dle Smlouvy činí čtrnáct (14) kalendářních dní od doručení příslušné faktury či jiné výzvy k placení Uživateli, není-li ve Smlouvě stanovena jiná lhůta splatnosti.

**7.11** Elektronická fakturace. Smluvní strany se dohodly na elektronické fakturaci ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**7.12** Další okolnosti placení Smluvní ceny. Bankovní poplatky Uživatele spojené s platbami Poskytovateli hradí Uživatel. Strany výslovně sjednávají, že Uživatel nebude mít nárok na jakékoli zvýhodnění v případě, že uhradí Smluvní cenu či její část před okamžikem její splatnosti. Ve vztahu k jednotlivým platebním metodám nevznikají Uživateli žádné dodatečné náklady, s výjimkou poplatků hrazených provozovateli příslušného platebního prostředku.

**7.13** Pozastavení plateb. Smluvní strany výslovně sjednávají, že Uživatel není oprávněn pozdržet žádnou platbu jakékoli části Smluvní ceny či jiné platby dle Smlouvy z důvodu nedostatků Služby nebo jiných tvrzených nároků Uživatele vůči Poskytovateli.

**7.14** Prodlení Uživatele s placením. V případě prodlení Uživatele se zaplacením jakékoli splatné části Smluvní ceny či jiné platby dle Smlouvy a dále v případě, že kredit dosáhne záporných hodnot:

- (i) V případě prodlení Uživatele s hrazením splatných částek dle Smlouvy je Poskytovatel

oprávněn účtovat Uživatelé a Uživatelé povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky za každý den prodlení. Při prodlení Uživatele s placením splatných částek dle Smlouvy po dobu delší než deset (10) dní je Poskytovatel oprávněn omezit či pozastavit Poskytování Služeb, a to do okamžiku úhrady dlužné částky Uživatelem. O pozastavení Poskytování Služeb Poskytovatel Uživatele informuje na jeho e-mail. Po úhradě dlužné částky je Poskytovatel oprávněn účtovat manipulační poplatek 500,- Kč za obnovení Poskytování Služeb a dále má nárok na úhradu nákladů a výdajů vzniklých v souvislosti s pozastavením Poskytování Služeb;

(ii) V případě dosažení záporného kreditu je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživatelé a Uživatelé povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% (slovy: pět setin procenta) z výše záporného kreditu a to za každý den trvání záporné výše kreditu. Při trvání záporného kreditu po dobu delší než deset (10) dní je Poskytovatel oprávněn omezit či pozastavit Poskytování Služeb, a to do doplnění kreditu do kladných hodnot. Po navýšení kreditu do kladných hodnot je Poskytovatel oprávněn účtovat manipulační poplatek 500,- Kč za obnovení Poskytování Služeb a dále má nárok na úhradu nákladů a výdajů vzniklých v souvislosti s pozastavením Poskytování Služeb.

(iii) Pokud se Uživatel dostane do prodlení s hrazením dlužných částek, případně záporná hodnota kreditu bude trvat po delší dobu než třicet (30) dní, bude Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy v souladu se článkem 13 těchto VOP.

**7.15 Vyloučení smluvní pokuty jako paušalizované náhrady škody.** Ujednáním o jakékoli smluvní pokutě není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

## **8. Povinnosti Uživatele**

**8.1 Užívání Služby výlučně Uživatelem.** Bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem je jakékoli další poskytování, zpřístupňování, další prodej, sdílení či jiné šíření poskytnutých Služeb třetím osobám, a to bez ohledu na užití prostředky a rozsah, zakázáno a představuje podstatné porušení Smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn odstoupit od Smlouvy v souladu se článkem 13 těchto VOP a/nebo vyúčtovat Uživatelé jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.

**8.2 Některá omezení Uživatele při užívání Služby.** Uživatel zejména nesmí:

- (i) nastavovat své síťové prvky (např. počítače) jinak než bylo v konkrétním případě dohodnuto s Poskytovatelem či Poskytovatelem určeno. Neregistrované nebo špatně nakonfigurované prvky má Poskytovatel právo odpojit od sítě;
- (ii) nadměrně vytěžovat síť Poskytovatele v době špičky – tj. od 8.00 do 24.00;
- (iii) zasahovat při využívání Služeb do technického nebo programového vybavení Poskytovatele;
- (iv) využívat Služeb k obtěžování jiných Uživatelů ani jakýmkoliv způsobem poškozovat počítače

jiných uživatelů (např. hackování počítačů, rozesílání nevyžádané pošty apod.) či získávat jiné soukromé informace;

- (v) užívat Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívat zařízení neschválené pro provoz na území České republiky);
- (vi) porušit jinou smluvní či zákonnou povinnost související s řádným užíváním Služeb;
- (vii) poskytnout Poskytovateli nepravdivé údaje o své osobě, či Smlouvu uzavírat se zřejmým úmyslem neplnit své závazky dle Smlouvy.

**8.3 Odpovědnost Uživatele za škodu.** Uživatel odpovídá Poskytovateli za škody způsobené Poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržáním Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek či Ceníku.

## **9. Přijímací zařízení**

**9.1 Poskytnutí Přijímacího zařízení.** Na základě Smlouvy může Poskytovatel pronajmout Uživatelé Přijímací zařízení, tj. je zařízení umožňující Uživatelé užívání Služeb. Přijímací zařízení může být Uživatelé pronajato nebo zdarma zapůjčeno. Při pronájmu Přijímacího zařízení, je Uživatel povinen hradit nájemci měsíční poplatek určený ve Smlouvě, případně stanovený v příslušném Ceníku, pokud ve Smlouvě určený není. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení bude probíhat současně s vyúčtováním Služeb.

**9.2 Péče o Přijímací zařízení.** Uživatel je povinen ochraňovat Přijímací zařízení před jeho poškozením, ztrátou a odcizením. Uživatel je dále povinen Přijímací zařízení užívat v souladu s obdržným návodem k použití a případnými instrukcemi Poskytovatele ohledně jeho užití a ochrany.

**9.3 Vrácení Přijímacího zařízení.** Uživatel je povinen vrátit Přijímací zařízení ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení do sedmi (7) dnů od ukončení Smlouvy, a to na adresu uvedenou ve článku 14.2 těchto VOP, pokud se s Poskytovatelem písemně nedohodne jinak. Uživatel je povinen stejným způsobem vrátit Přijímací zařízení také v případě, že je ukončeno poskytování určité Služby v souvislosti, se kterou bylo Přijímací zařízení Uživatelé poskytnuto. V případě zaslání Přijímacího zařízení poštou je vhodné zásilku pojistit na hodnotu příslušného Přijímacího zařízení. Přijímací zařízení je vráceno v okamžiku, kdy dojde k jeho převzetí Přijímacího zařízení ze strany Poskytovatele a Přijímací zařízení je v pořádku s výjimkou běžného opotřebení. V případě pozdního vrácení Přijímacího zařízení je Poskytovatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 2.000,- Kč. Předčasné vrácení Přijímacího zařízení nemá vliv na platnost a účinnost Smlouvy.

## **10. Výluky a omezení poskytování Služeb**

**10.1 Výluky a omezení Poskytování Služby.** Poskytovatel poskytuje Služby dvacet čtyři (24) hodin denně. Poskytovatel si nicméně vyhrazuje právo na provozní přerušení či omezení Poskytování Služby za účelem oprav či nezbytných modifikací technického nebo programového vybavení či z jiných technických důvodů, v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejího ohrožení či zranitelnosti, dále na základě rozhodnutí státního

orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Pokud to bude s ohledem na všechny okolnosti možné, Poskytovatel ohlásí předpokládané výluky a omezení Poskytování Služeb Uživatelům s přiměřeným předstihem. Poruchy bránící Poskytování Služby odstraní Poskytovatel dle svých technických a provozních možností v technicky přiměřeném čase.

**10.2 Právo Poskytovatele omezit Poskytovatele omezit Poskytování Služby.** Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit Poskytování Služeb v případě porušení povinností Uživatele dle článku 8.2 těchto VOP. V případě přerušit či omezení Poskytování Služeb dle předchozí věty je Uživatel povinen hradit Poskytovateli Smluvní cenu za Služby. V souvislosti s obnovením poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat poplatek ve výši 500,- Kč, případně jinou částku dle příslušného Ceníku.

**10.3 Výluky a omezení při zneužití Služby.** V případě, že je přístup do sítě či jiných technických prostředků Poskytovatele prokazatelně zneužíván třetími osobami prostřednictvím přístupu či technických prostředků Uživatele, vyhrazuje si Poskytovatel právo na dočasné přerušit Poskytování Služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušit Poskytování Služby bude Uživatel Poskytovatelem písemně informován na e-mail Uživatele.

## 11. Změny Smlouvy a VOP

**11.1 Písemná forma změn.** S výjimkou postupu dle článku 11.2 a 11.3 těchto VOP může být Smlouva, tyto VOP, příslušné Zvláštní podmínky a příslušný Ceník měněny pouze formou písemného dodatku, a to osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany.

**11.2 Změna parametrů Služeb.** Případné požadavky Uživatele týkající se změny parametrů Služeb či objednání doplňujících či nových Služeb mohou být nezávazně řešeny prostřednictvím Zákaznické linky dle článku 6.1 těchto VOP. Žádná změna parametrů Služeb ani zavedení nových či doplňujících Služeb nicméně nenabude účinnosti do okamžiku, než je Uživatelům doručeno písemné shrnutí změny parametrů Služeb či zavedení doplňujících či nových Služeb (např. e-mailem) a Uživatel písemnou formou (např. e-mailem) vyjádří svůj souhlas s jejich zavedením či úpravou.

**11.3 Jednostranné změny podmínek Smlouvy.** Poskytovatel je oprávněn dle své úvahy jednostranně v celém rozsahu měnit tyto VOP, Zvláštní podmínky a Ceníky. Důvodem pro změnu VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků může být mj. inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

**11.4 Oznámení změn a právo na výpověď Smlouvy.** Každou změnu VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků dle předchozího článku 11.3 těchto VOP je Poskytovatel povinen oznámit Uživatelům nejméně jeden (1) měsíc předem, a to e-mailem s odkazem na webové stránky Poskytovatele, kde budou uvedené změny Uživatelům dostupné. Uvedené změny budou dále dostupné v sídle Poskytovatele a jeho případných provozovnách. Pokud Uživatel nebude se změnami souhlasit, je oprávněn Smlouvu písemnou formou vypovědět s tím, že

výpověď musí být Poskytovateli doručena nejpozději do 14 dní od okamžiku účinnosti příslušných změn; výpovědní doba v takovém případě činí jeden (1) měsíc od okamžiku doručení výpovědi Smlouvy Poskytovateli. Pro vyloučení pochybností platí, že právo vypovědět Smlouvu podle tohoto článku 11.4 Uživatelům nevzniká, pokud dojde ke změně VOP, Zvláštních podmínek či Ceníků v návaznosti na změnu příslušných právních předpisů, na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu a dále v případě, že se nejedná o podstatnou změnu smluvních podmínek a vedoucí ke zhoršení postavení Uživatele.

## 12. Omezení následků porušení povinností

**12.1 Výluky z odpovědnosti Poskytovatele.** Poskytovatel neodpovídá ani neručí za případná prodlení, výpadky či poškození integrity dat při přenosu způsobené třetí osobou, zejména přenosovými trasami ostatních poskytovatelů sítě Internet či primárních poskytovatelů příslušných Služeb. Poskytovatel neodpovídá ani neručí Uživatelům za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho technické vybavení. Poskytovatel rovněž neodpovídá ani neručí Uživatelům za případné škody vzniklé Uživatelům omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo technické vybavení Poskytovatele. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené neposkytnutím Služby v obvyklé kvalitě, jako jsou například škody způsobené ztrátou zisku, obchodního případu, dat, zákazníkům apod.

**12.2 Omezená aplikace na Spotřebitele.** Níže uvedené články 12.3 až 12.6 těchto VOP se neaplikují na Uživatele, který je Spotřebitelem.

**12.3 Omezení odpovědnosti za škodu.** S výhradou ustanovení článku 12.4 VOP se Smluvní strany dohodly, že veškerá úhrnná předvídatelná škoda, jež může Uživatelům vzniknout při plnění Smlouvy z jednoho či více porušení smluvních či zákonných povinností Poskytovatele, může činit nejvýše dvacet pět procent (25 %) ceny za všechny Služby za kalendářní rok bez DPH, a proto se Smluvní strany dohodly, že odpovědnost Poskytovatele vůči Uživatelům za jakékoli škody, včetně všech smluvních pokut, nesmí překročit dvacet pět procent (25 %) ceny za všechny Služby za kalendářní rok bez DPH.

**12.4 Omezení odpovědnosti za nepřímé škody.** S výhradou ustanovení článku 12.5 VOP bude až do výše uvedeného limitu náhrady škody nahrazena skutečná škoda, jakož i ušlý zisk, přičemž se Smluvní strany dohodly, že nepředvidají žádné nepřímé nebo následné škody (tj. zejména ztráta využití zařízení a kapacit, ztráta produkce, ztráta z nevyroby, ztráta z prostojů, ztráta zisku nebo úroků ze zisku, ztráta trhu, ztráta kontraktů či příležitostí, poškození dobrého jména či dobré pověsti, náklady na získání nového financování či udržování stávajícího financování, zaplacení jakýchkoli částek třetím osobám či orgánům, a to včetně náhrady škody, penále, smluvních pokut a pokut vyplývajících z příslušných právních předpisů) a dále veškeré zvláštní škody (tj. zejména ekologická škoda; výše uvedené nepřímé, následné a zvláštní škody jsou dále označovány jen jako „nepřímé škody“), jež by mohly Uživatelům vzniknout při plnění Smlouvy z jednoho či více porušení smluvních či zákonných

povinností Poskytovatele, a proto se Smluvní strany dohodly, že Poskytovatele Uživatelé neodpovídá za jakékoli nepřímé škody.

**12.5** Výluky z omezení odpovědnosti za škodu. Limitace škody sjednaná ve člancích 12.3 a 12.4 těchto VOP se nebude aplikovat v případě, že škoda vznikne v důsledku trestněprávně postižitelného úmyslného jednání Poskytovatele či jeho zaměstnanců a dále v případě zranění či smrti osob, za které je Poskytovatel výlučně odpovědný.

**12.6** Uplatňování práv. Uživatel je povinen uplatnit vůči Poskytovateli veškerá svá práva a nároky dle Smlouvy či ze Smlouvy vycházející nejpozději ve lhůtě devadesát (90) dní od jejich vzniku, případně okamžiku, kdy se o nich Uživatel s vynaložením odborné péče dozvědět mohl a měl. Pokud neuplatní Uživatel tato svá práva a nároky vůči Poskytovateli v dané devadesátidenní lhůtě, platí, že Uživatel se těchto svých práv a nároků vzdal a tato práva a nároky zanikají.

**12.7** Přednost a výlučnost. Smluvní strany tímto prohlašují, že jsou ve shodě ohledně rozsahu odpovědnosti Poskytovatele, když jeho povinnosti, závazky a nápravná opatření ve prospěch Uživatele uvedená ve Smlouvě a těchto VOP představují jediné a výhradní povinnosti, závazky a nápravná opatření, které zcela nahrazují veškeré povinnosti, závazky a nápravná opatření, které mohou být dovozeny z rozhodného práva, zvyklostního práva, práva obecné spravedlnosti, trestního a přestupkového práva, jakékoli právní nauky, teorie či jakkoli jinak.

**12.8** Přednostní aplikace článku 12. Ustanovení tohoto článku 12 VOP budou mít přednost před jakýmkoli odlišnými ustanoveními Smlouvy či těchto VOP.

### 13. Ukončení Smlouvy

**13.1** Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele. Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou jeden (1) měsíc v následujícím případě, který se považují za podstatné porušení Smlouvy:

- (i) na Poskytovatele byl v rámci insolvenčního řízení vyhlášen úpadek, byl vůči němu vyhlášen konkurs, povolena reorganizace či oddlužení nebo byl proti němu zamítnut insolvenční návrh pro nedostatek majetku, nebo vstoupil do likvidace, nebo byl jmenován správcem nad částí jeho podniku či majetku;
- (ii) Uživatel reklamoval kvalitu Služby dle Reklamačního řádu, přičemž reklamace byla uznána a v dodatečné lhůtě nebyl problém odstraněn, tj. Služba nebyla uvedena do kvality přiměřené její povaze.

**13.2** Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou jeden (1) měsíc v následujících případech:

- (i) Uživatel se dostane do prodlení s úhradou části Smluvní ceny či jiné platby dle Smlouvy na dobu specifikovanou v článku 7.14 bod (iii) těchto VOP;
- (ii) na Uživatele byl v rámci insolvenčního řízení vyhlášen úpadek, byl vůči němu vyhlášen konkurs, povolena reorganizace či oddlužení nebo

byl proti němu zamítnut insolvenční návrh pro nedostatek majetku, nebo vstoupil do likvidace, nebo byl jmenován správcem nad částí jeho podniku či majetku;

- (iii) Uživatel provedl zápočet své pohledávky proti pohledávce Poskytovatele v rozporu s článkem 16.6 těchto VOP;
- (iv) Uživatel postoupil třetí osobě Smlouvu či její část, své právo, závazek či zájem vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP v rozporu s článkem 16.7 těchto VOP;
- (v) Uživatel využil retenčního práva v rozporu s článkem 16.8 těchto VOP.

**13.3** Ukončení Smlouvy bez udání důvodu. Obě Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu kdykoli bez udání důvodu s výpovědní dobou třicet (30) dní.

**13.4** Forma a účinky výpovědi. Výpověď Smlouvy musí být provedena písemnou formou a musí být doručena druhé Smluvní straně v souladu s článkem 14 VOP. Výpovědní doba běží od konce měsíce, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

**13.5** Následky spojené s předčasným ukončením Smlouvy. V případě předčasného ukončení Smlouvy (a to s výjimkou výpovědi ze strany Uživatele dle článku 13.1 těchto VOP) je Poskytovatel za nevyčerpané smluvní období, na které je Smlouva uzavřena, oprávněn účtovat Uživatelé a Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné pětiny (1/5) Smluvní ceny za Služby za zbývající období, na které je Smlouva uzavřena.

**13.6** Vypořádání závazků Uživatele po ukončení Smlouvy. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vypořádat všechny své závazky vůči Poskytovateli, včetně doplnění případného záporného kreditu do kladné bilance, a to vše nejdéle do deseti (10) dnů od ukončení Smlouvy.

**13.7** Trvajících ustanovení. Výpovědi Smlouva zaniká. Výpovědi ani jiným způsobem ukončení Smlouvy však nezanikají:

- (i) nároky na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy;
- (ii) nároky na uhrazení smluvních pokut nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl;
- (iii) peněžitě pohledávky Poskytovatele za Uživatelé vzniklé na základě či v souvislosti se Smlouvou;
- (iv) ustanovení článků 2, 9 a 12 těchto VOP;
- (v) ustanovení, která řeší vztahy mezi Smluvními stranami po odstoupení od Smlouvy, zejména tento článek 13.7 VOP;
- (vi) jiná ujednání, o nichž tak stanoví Občanský zákoník.

### 14. Doručování

**14.1** Doručování. Veškerá sdělení, informace a jiná korespondence podle Smlouvy (dále jen „korespondence“) určená jedné Smluvní straně (dále jen „adresát“) musí být druhou Smluvní stranou (dále jen „oznamovatel“) vyhotovena písemně a doručena adresátovi na níže uvedené kontaktní údaje, a to osobně, doporučenou poštou, kurýrem, nebo e-mailem. Korespondence zasláná doporučenou poštou nebo kurýrem se bude považovat za odeslanou dnem vyznačeným na razítku poštovního úřadu, resp. dnem

jejího přijetí kurýrem, a za doručenu třetím (3.) dnem po jejím odeslání. Korespondence předaná osobně se bude mít za doručenu okamžikem jejího předání na níže uvedené adrese či okamžikem, kdy adresát bez závažného důvodu odmítl její převzetí.

**14.2 Kontaktní údaje Poskytovatele.** Kontaktní údaje poskytovatele jsou:

**TNtech vrbam, s.r.o.**

Květná 301, Město Touškov, PSČ 330 33

e-mail: info@tntech.cz

telefon: 373 700 300, SMS: 910 445 010, 603 489 440

**14.3 Kontaktní údaje Uživatele.** Kontaktní údaje Uživatele budou specifikovány v příslušné Smlouvě. Pokud nebudou kontaktní údaje Uživatele v příslušné Smlouvě uvedeny, Uživatel se zavazuje tyto kontaktní údaje bez zbytečného odkladu Poskytovateli sdělit v souladu s ustanoveními článku 14 těchto VOP. Dokud nebudou kontaktní údaje Uživatele Poskytovateli doručeny, bude korespondence určená Uživateli doručována na adresu jeho sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiné obdobné evidenci. Uživatel je povinen Poskytovatele informovat o jakékoli změně svých kontaktních údajů.

**15. Důvěrnost informací a osobní údaje**

**15.1 Informace poskytované třetím osobám.** Smluvní strany budou s veškerými dokumenty, daty a jinými informacemi získanými od druhé Smluvní strany v souvislosti s plněním Smlouvy zacházet jako s důvěrnými informacemi (dále jen „**Důvěrné informace**“). Bez předchozího písemného souhlasu poskytující Smluvní strany nesmí být Důvěrné informace přijímající Smluvní stranou poskytnuty třetím osobám.

**15.2 Výluka z ochrany Důvěrných informací.** Závazek ochrany Důvěrných informací se nevztahuje na Subdodavatele Poskytovatele a dále správní či jiné veřejnoprávní orgány či autority v případě, kdy vykonávají zákonem stanovený kontrolní či jiný dohled podle příslušných právních předpisů. Závazek ochrany Důvěrných informací se dále nevztahuje na informace, které (i) se staly veřejnými bez přičinění přijímající Smluvní strany, (ii) byly prokazatelně přijímající Smluvní straně známy v okamžiku jejich zpřístupnění poskytující Smluvní stranou a přijímající Smluvní strana s nimi byla oprávněna volně disponovat, (iii) přijímající Smluvní strana získala zákonným způsobem od třetí osoby, která nebyla vázána závazkem ochrany Důvěrných informací, (iv) tvoří běžný rozsah obchodních referencí Poskytovatele.

**15.3 Zpracování osobních údajů.** Uživatel výslovně uděluje Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou v dokumentu *Zásady zpracování osobních údajů*, dostupném na webových stránkách.

**16. Ostatní ujednání**

**16.1 Rozhodné právo.** Smluvní vztahy založené Smlouvou se řídí českým právním řádem. Skutečnosti neupravené

Smlouvou, těmito VOP, Zvláštními podmínkami či Ceníky se řídí zejména Občanským zákoníkem.

**16.2 Spory týkající se elektronických komunikací.** Veškeré spory mezi Smluvními stranami týkající povinností uložených Zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě budou řešeny Českým telekomunikačním úřadem, a to v souladu s § 129 Zákona o elektronických komunikacích. Proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu je po vyčerpání všech opravných prostředků možné podat žalobu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

**16.3 Stížnosti proti postupu Poskytovatele.** Uživatel má právo v souladu s příslušnými právními předpisy se obrátit se stížností proti postupu Poskytovatele k Českému telekomunikačnímu úřadu a/nebo České obchodní inspekci.

**16.4 Salvátorská klauzule.** Jednotlivá ustanovení Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků jsou navzájem nezávislá. Pokud některé ustanovení Smlouvy těchto VOP, Zvláštních podmínek či Ceníků bude shledáno nepřipustným, neplatným nebo nevymahatelným dle rozhodného práva, neovlivní takové ustanovení platnost ani vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek ani Ceníků. Smluvní strany se tímto zavazují, že veškerá nepřipustná, neplatná a nevymahatelná ustanovení Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek a Ceníků nahradí ustanoveními a podmínkami přípustnými, platnými a vymahatelnými, jejichž smysl a účel bude co nejbližší původním nepřipustným, neplatným či neprosaditelným ustanovením.

**16.5 Subdodavatelé Poskytovatele.** Pokud Poskytovatel poskytuje jako součást svého plnění dle Smlouvy Služby, část Služeb nebo jakékoli věci, služby nebo práva pomocí Subdodavatele, pak je Poskytovatel za takové plnění odpovědný, jakoby je poskytoval sám. Poskytovatel není povinen poskytovat kontakty na své Subdodavatele ani jinak umožnit Uživateli kontrolu Subdodavatelů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

**16.6 Zákaz křížových zápočtů.** Uživatel není oprávněn provádět zápočty svých pohledávek proti pohledávkám Poskytovatele z jiných smluvních vztahů, než je Smlouva. Zápočty v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou smí Uživatel provádět pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele a za podmínek stanovených Občanským zákoníkem.

**16.7 Zákaz postupování práv.** Uživatel nesmí bez předchozího výslovného písemného schválení ze strany Poskytovatele postoupit třetí osobě Smlouvu ani žádnou její část, ani žádné své právo, závazek či zájem vyplývající ze Smlouvy, těchto VOP, Zvláštních podmínek a/nebo Ceníků. Toto ustanovení nezabraňuje případnému generálnímu právnímu nástupci Uživatele, aby vstoupil do právního vztahu založeného Smlouvou jako Uživatel.

**16.8 Zákaz retence.** Smluvní strany sjednávají, že Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zadržet (tj. vykonat retenční právo) žádnou věc či její část, včetně dokumentace, které získal do své moci v souvislosti s plněním Smlouvy.

**17. Platnost a účinnost**

- 17.1** Platnost a účinnost. Tato verze VOP nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2026.