

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností FPO s.r.o
(dále jen „Všeobecné podmínky“)**

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. „Poskytovatelem“ se rozumí společnost FPO s.r.o se sídlem Smetanova 4, 678 01 Blansko, IČ: 25319931, DIČ: CZ25319931 vedená u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 25379, která je oprávněna na základě osvědčení č. 1924, vydaného Českým telekomunikačním úřadem, poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.2. „Všeobecnými podmínkami“ se rozumí podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, které v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) vydává Poskytovatel.
- 1.3. „Žadatelem“ se rozumí každý subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který úplně a pravdivě vyplnil Žádost, a to včetně kontaktní e-mailové adresy.
- 1.4. „Účastníkem“ se rozumí každý subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu a splnil podmínky, stanovené příslušnými právními předpisy, jakož i těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.5. „Žádostí“ se rozumí Žádost o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě FPO s.r.o.
- 1.6. „Smlouvou“ se rozumí uzavření vzájemného smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem, které je podmíněno písemným vyhotovením Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě FPO s.r.o.
- 1.7. „Službou“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací zřízená a provozovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy. Za službu „Připojení k Internetu“ se obecně považuje služba přístupu k serveru FPO s.r.o. připojenému k síti Internet. Připojení k serveru FPO s.r.o. je zprostředkováno sítí FPO s.r.o.
- 1.7.1. „Vysíláním“ se rozumí umožnění přijímat kabelovou televizi nebo jinou formu služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV) nabízenou společností sledovanitv.cz s.r.o, IČ 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno (dále jen „Provozovatel TV“) a šířenou zejména prostřednictvím datových digitálních okruhů Poskytovatele.
- 1.7.2. Součástí a předmětem Služby není zejména:
 - 1.7.2.1. odstranění poruch na vnitřních síťových rozvodech Účastníka mezi koncovým bodem Sítě a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních, která nespĺňují požadavky podle této Smlouvy,
 - 1.7.2.2. odstranění poruch na účastnickém vedení,
 - 1.7.2.3. odstranění poruch na hardwarovém či softwarovém vybavení Účastníka,
 - 1.7.2.4. odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které si Účastník zajišťuje sám a není předmětem plnění ze strany Poskytovatele,
 - 1.7.2.5. odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti uživatelem nebo činností vykonávanou Účastníkem pověřenou osobou,
 - 1.7.2.6. odstranění poruch způsobených nedodržením povinností podle této Smlouvy, písemných návodů a pokynů Poskytovatele a výrobce koncových zařízení ze strany Účastníka,
 - 1.7.2.7. odstranění poruch způsobených neoprávněným zásahem třetí osoby, které Účastník umožnil přístup ke koncovému zařízení nebo ke Službě Sítě nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil,
 - 1.7.2.8. odstranění poruch způsobených živelnou pohromou, vyšší mocí, násilnou událostí.
- 1.7.3. Opravy a služby podle 1.2. Smlouvy může Poskytovatel provést po dohodě s Účastníkem za úplatu dle platných ceníků Poskytovatele.
- 1.8. „Síť“ se rozumí infrastruktura a zařízení Poskytovatele dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 1.9. „Koncovým zařízením“ se rozumí koncové zařízení sloužící k užívání Služby, které je zpravidla ve vlastnictví Účastníka. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost koncového zařízení Účastníka.
- 1.10. „Rychlostí“ se rozumí (kvalita) Poskytovatelem nabízených služeb přístupu k internetu (připojení k internetu). Rychlosti jsou uvedeny níže v Mb/s, což znamená, že na síťové vrstvě L4 se za 1 sekundu stáhne nebo odešle uvedený objem dat v Mb.
- 1.11. Rychlost připojení k internetu je uvedena níže za označením příslušného tarifu Služby v tomto pořadí:
 - 1.11.1. Inzerovaná rychlost = rychlost uváděná v Ceníku, není větší než maximální,
 - 1.11.2. Maximální rychlost = maximální rychlost použité technologie,
 - 1.11.3. Běžně dostupná rychlost = rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a ukládání dat v době, kdy Službu používá,
 - 1.11.4. Minimální rychlost = nejnižší Poskytovatelem garantovaná rychlost.
- 1.12. U jednotlivých tarifů Poskytovatele jsou dány následující rychlosti a to v pořadí Inzerovaná, Maximální, Běžně dostupná, Minimální:
 - 1.12.1. Tarif Sympaťák – rychlost stahování: 15; 15; 12; 5; rychlost odesílání: 5; 5; 4; 2;
 - 1.12.2. Tarif Svišťák – rychlost stahování: 30; 30; 24; 10; rychlost odesílání: 10; 10; 8; 4;
 - 1.12.3. Tarif Raketák – rychlost stahování: 50; 50; 40; 17; rychlost odesílání: 15; 15; 12; 5.
 - 1.12.4. Tarif Sympaťák S – rychlost stahování: 15; 15; 12; 5; rychlost odesílání: 5; 5; 4; 2;
 - 1.12.5. Tarif Svišťák S – rychlost stahování: 30; 30; 24; 10; rychlost odesílání: 10; 10; 8; 4;
 - 1.12.6. Tarif Sympaťák LAN – rychlost stahování: 30; 30; 25; 9; rychlost odesílání: 15; 15; 12; 6;
 - 1.12.7. Tarif Svišťák LAN - rychlost stahování: 50; 50; 40; 20; rychlost odesílání: 20; 20; 16; 8;
 - 1.12.8. Tarif Raketák LAN – rychlost stahování: 80; 80; 56; 24; rychlost odesílání: 25; 25; 20; 15.
 - 1.12.9. Tarif Sympaťák LAN S – rychlost stahování: 30; 30; 25; 9; rychlost odesílání: 15; 15; 12; 6;
 - 1.12.10. Tarif Svišťák LAN S - rychlost stahování: 50; 50; 40; 20; rychlost odesílání: 20; 20; 16; 8;
 - 1.12.11. Tarif Raketák 60G 90M – rychlost stahování: 60; 60; 48; 24; rychlost odesílání: 30; 30; 24; 12.
- 1.13. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti a/nebo běžně dostupné rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality

a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod. Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- 1.13.1. vybraný tarif,
- 1.13.2. účastníkem používané zařízení,
- 1.13.3. úroveň pokrytí signálem, počasí,
- 1.13.4. vegetace,
- 1.13.5. živelní pohromy,
- 1.13.6. poloha a umístění koncového zařízení,
- 1.13.7. nově vzniklá výstavba,
- 1.13.8. cesta šíření signálu,
- 1.13.9. rušení signálu cizími vysílači,
- 1.13.10. sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele),
- 1.13.11. faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

- 1.14. „Velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti“ stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 1.15. „Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti“ stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 1.16. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti.
- 1.17. V případě velké trvajícím odchylky nebo velké opakující se odchylky (definovány výše v odst. 1.14 až 1.16 výše), pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality Služby, nebo v případě výpadku Služby, je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci za podmínek uvedených v čl. VII. těchto Všeobecných podmínek.
- 1.18. Poskytovatel se zavazuje, že bude účastníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat Služby Sítě dle aktuální nabídky Poskytovatele v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku základních a volitelných služeb sítě FPO s.r.o. To vše ve smyslu Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě FPO s.r.o.

2. Smlouva

- 2.1. Zámec, který má zájem o poskytování služeb, vyplní v provozovně Poskytovatele nebo jeho obchodního zástupce formulář Žádost nebo Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Sítě FPO s.r.o. (dále jen „Žádost“ nebo „Smlouva“) a předloží na požádání doklady požadované Poskytovatelem k identifikaci účastníka.
- 2.2. Žádost bude Poskytovatelem schválena ihned na místě nebo do 5 pracovních dnů od jejího podání, nebude-li dohodnuto jinak, pokud Účastník zaplatí Poskytovateli eventuelně požadované záruky ve smyslu aktuálního Ceníku služeb a splní i ostatní podmínky, za nichž jsou Služby poskytovány. Účastník i Poskytovatel berou na vědomí, že uvedená Žádost se okamžikem schválení stává řádně uzavřenou Smlouvou o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě FPO s.r.o. ve znění Všeobecných podmínek. Smlouvou o zřízení a poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě FPO s.r.o. uzavřenou mezi Uživatelem a Poskytovatelem se rozumí vlastní smlouva včetně veškerých příloh.
- 2.3. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne každému zájemci shrnutí smlouvy, obsahující informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích (dále jen „Shrnutí smlouvy“). Není-li možné Shrnutí smlouvy poskytnout před uzavřením Smlouvy, má se za to, že jedná-li Účastník po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil svůj souhlas se Smlouvou.

3. Práva a závazky Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje:
 - 3.1.1. udržovat Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené obecně závaznými normami.
 - 3.1.2. odstraňovat závady vzniklé na Síti co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do pěti pracovních dnů. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, když je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku nebo ZEK,
 - 3.1.3. informovat o změnách cen Služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání Služeb bez zbytečného prodlení,
 - 3.1.4. umožnit Účastníkovi seznámit se v provozovně Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách s aktuálním zněním Reklamačního řádu, Všeobecných podmínek a Ceníku služeb,
 - 3.1.5. provést schválené změny Smlouvy požadované Účastníkem v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však ve lhůtě uvedené v čl. 6.,
 - 3.1.6. informovat Účastníka a o změně údajů poskytovaných ke splnění účelu této Smlouvy neprodleně, bude-li to technicky možné, nejpozději do pěti pracovních dnů před provedením změny,
 - 3.1.7. poskytnout Účastníkovi jím vybranou Službu. Cena a podmínky jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb,
 - 3.1.8. zablokovat na žádost Účastníka a na jeho náklady přístup ke Službě, jejíž obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, bude-li to technicky možné,
 - 3.1.9. umožnit Účastníkovi hlášení poruch,
 - 3.1.10. informovat Účastníka o změnách Ceníku služeb, Všeobecných podmínek, jakož i dalších okolností, které mohou ovlivnit plnění z této Smlouvy.

- 3.2. Poskytovatel je oprávněn:
 - 3.2.1. požadovat od Účastníka složení záruk dle aktuálního Ceníku služeb nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp.,
 - 3.2.2. omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb jen na síť v ČR,
 - 3.2.3. podklady, popř. doklady dodané na základě čl. 4.3.6. a ostatní identifikační údaje a doklady Účastníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii a archivovat,
 - 3.2.4. ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky,
 - 3.2.5. využít průběžné opatření, které chrání ostatní uživatele sítě pro případ, že u účastníka nastane nadměrné stahování nebo odesílání dat v daném čase. Systém postupně snižuje rychlost účastnické linky.
 - 3.2.6. změnit způsob připojení z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka,
 - 3.2.7. zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb spočívající např. v zamezení přístupu na některé servery sítě internet nebo omezení některých přenosových protokolů atp.,
 - 3.2.8. odmítnout Žádost Účastníka v případě, že účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
 - 3.2.9. informovat Účastníka nebo zástupce Účastníka na jeho žádost o stavu jemu poskytovaných Služeb, výši dlužné částky apod., to vše za předpokladu, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.

4. Práva a závazky Účastníka

- 4.1. Účastník je oprávněn:
 - 4.1.1. požádat o změnu Smlouvy,
 - 4.1.2. užívat služby Sítě dle aktuální nabídky Poskytovatele, pokud Smlouva nestanovuje jinak,
 - 4.1.3. obracet se svými připomínkami, reklamacemi, hlášení poruch a žádostmi na kontaktní místa Poskytovatele, která zajišťují péči o Účastníky služeb Poskytovatele,
 - 4.1.4. umožnit užití Služeb Účastníkoví a/nebo třetí osobě za úplatu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Žádost Účastníka o souhlas bude Poskytovatelem vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení žádosti Poskytovateli.
- 4.2. Účastník bude po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně nebo elektronicky oznamovat na Kontaktní místa Poskytovatele změnu identifikačních údajů Účastníka, a to změnu jména právnické nebo fyzické osoby, změnu právní formy, změnu adresy sídla, změnu bydliště nebo místa podnikání, změnu fakturační adresy, změnu emailu, změnu telefonního spojení, změnu IČ nebo DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny.
- 4.3. Účastník se zavazuje:
 - 4.3.1. užívat Služeb Poskytovatele pouze takovým způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami pro provozování Sítě, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům Sítě Poskytovatele.
 - 4.3.2. užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních zařízení a/nebo mobilních telekomunikačních zařízení schválených pro provoz v ČR a schválených Poskytovatelem pro provoz v Síti.
 - 4.3.3. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
 - 4.3.4. platit za poskytnuté Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami, zejména čl. 5. Všeobecných podmínek,
 - 4.3.5. poskytnout Poskytovateli na žádost podklady, popř. doklady k potvrzení důvěryhodnosti Účastníka a schopnosti plnit své závazky.
 - 4.3.6. Účastník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízení, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřeními či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za tímto účelem se Účastník zavazuje umožnit Poskytovateli na požádání, příp. zajistit u vlastníka nemovitosti souhlas pro přístup do prostor místa instalace po celou dobu poskytování Služeb, jakož i v souvislosti s jejich ukončením.
- 4.4. Služba nesmí být bez předchozího písemného souhlasu od Poskytovatele Účastníkem dále poskytována nebo zpřístupněna 3-tím stranám. Takovéto jednání Účastníka se považuje za hrubé porušení smlouvy. Na takto vzniklou škodu Poskytovateli platí pro Účastníka odpovědnost za škodu dle bodu 13.5 Smlouvy.
- 4.5. Účastník je povinen vrátit telekomunikační koncové zařízení půjčené mu poskytovatelem do 10 dnů ode dne ukončení smlouvy vlastními prostředky a na vlastní náklady zpět poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. Pokud tato povinnost nebude splněna ve stanoveném termínu, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši uvedené v Ceníku služeb splatnou do 10 dnů od doručení výzvy k úhradě. Uplatněním či uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na vrácení půjčeného zařízení a na náhradu škody.

5. Ceny a platby

- 5.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb. Aktuální Ceník služeb je k dispozici na Účastníkovi přístupném místě v provozovnách Poskytovatele a na jeho internetových stránkách
- 5.2. Platební podmínky:
 - 5.2.1. Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce může vyúčtovat Účastníkovi po podání Žádosti částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo záruky.
 - 5.2.2. Poskytovatel Účastníkovi vystaví a zašle běžnou poštou, pokud není dohodnut jiný způsob doručení v průběhu zúčtovacího období, bezplatné vyúčtování k úhradě částky ve výši ceny poskytnutých služeb, které bude mít náležitosti daňového dokladu, a to v tištěné podobě, nedohodnou-li se Poskytovatel a Účastník jinak. Poskytovatel poskytne Účastníkovi uvedené vyúčtování buď formou vyúčtování podle druhu Služby nebo souhrnným vyúčtováním jednou položkou, a to za podmínek stanovených Poskytovatelem a v souladu s příslušnými právními předpisy. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 dnů a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. V případě, že vyúčtování nebude Účastníkovi doručeno do 10. dne od skončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat Poskytovatele o výpis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. V

odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů může být souhrnné vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

- 5.2.3. Poskytovatel poskytuje vyúčtování za poskytnuté Služby v rozsahu stanoveném zákonem a obecně závaznými právními normami Českého telekomunikačního úřadu.
- 5.2.4. Účastník je povinen uhradit částky vyúčtované dle čl. 5.2.2. nejpozději k poslednímu dni příslušného zúčtovacího období, pokud se strany nedohodnou jinak. Nedoručení vyúčtování Účastníkovi nemá vliv na splnění jeho povinností uvedené v předchozí větě tohoto článku. Platbu je možno provést některým ze způsobů a za podmínek uvedených v aktuálním Ceníku služeb.
- 5.2.5. Před skončením zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi zaslat na adresu naposledy oznámenou Poskytovateli nebo osobně Účastníkovi předat daňový doklad a odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě dlužné částky, pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník služby zneužívá a/nebo nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo umožní třetí osobě zneužívání Služeb.
- 5.2.6. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušně částky označené příslušným variabilním symbolem na účet Poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky.
- 5.3. Pohledávky Poskytovatele může Účastník kompenzovat pouze svými nespornými, Poskytovatelem uznanými protipohledávkami.
- 5.4. Případné záruky jsou Účastníkovi vráceny dohodnutým způsobem, jakmile jsou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vrácení případných záruk splněny, je Poskytovatel oprávněn záruky započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za Účastníkem. Případné přeplatky Poskytovatel vrátí do 30 dnů od doručení informace od Účastníka ohledně způsobu vrácení přeplatku.
- 5.5. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno Poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat poplatek za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.6. Ocitne-li se Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých Služeb, je Poskytovatel oprávněn zaslat Účastníkovi upomínku, popř. upomínky o zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady pokutu z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky denně.
- 5.7. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na taková označení či určení, může Poskytovatel, dle svého uvážení:
 - 5.7.1. použít na úhradu pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, včetně jejich příslušenství, a to i nesplatných, jestliže je Účastník v prodlení s úhradou peněžních závazků vůči Poskytovateli,
 - 5.7.2. použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z ostatních právních důvodů souvisejících s poskytováním Služeb, např. smluvní pokuty, úroky z prodlení, záruky apod.,
 - 5.7.3. použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb.
- 5.8. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany Účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu. Jakmile Poskytovatel takové neidentifikované finanční plnění zjistí, podnikne kroky směřující k vrácení takového neidentifikovaného finančního plnění Účastníkovi, nedohodne-li se s Účastníkem jinak, nebo nenaloží-li s finančním plněním dle čl. 5.7.
- 5.9. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování daně z přidané hodnoty na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o dani z přidané hodnoty.

6. Žádost o změnu Smlouvy

- 6.1. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu Smlouvy, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem, přičemž žádost o změnu musí obsahovat následující údaje: 6.7.1. obchodní firmu a IČ nebo příjmení a křestní jméno účastníka v době podpisu žádosti o změnu, u fyzické osoby datum narození,
 - 6.1.1. adresu sídla, nebo bydliště či místo podnikání Účastníka v době podpisu Žádosti o změnu,
 - 6.1.2. účastnické číslo v době podpisu Žádosti o změnu, které přiděluje Poskytovatel,
 - 6.1.3. popis změny, kterou Účastník požaduje, nebo Službu, kterou Účastník požaduje zavést nebo zrušit,
 - 6.1.4. datum a podpis Účastníka.
- 6.2. Žádost o změnu Poskytovatel schválí nebo odmítne do 5 pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli, pokud není dohodnuto jinak. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává změnou Smlouvy. Žádost o změnu spočívá pak v zavedení nebo zrušení určitého tarifu obsahujícího určitý rozsah poskytovaných Služeb a pravidelnou periodicky se opakující platbu za zúčtovací období (dále jen „měsíční paušál“) může Účastník podat pouze 1 x za zúčtovací období.
- 6.3. Účastník může být vyzván Poskytovatelem, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb dostavil osobně do provozovny Poskytovatele nebo sjednal schůzku s obchodním zástupcem Poskytovatele, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět.
- 6.4. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn Smlouvy. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace účastníka způsobem stanoveným Poskytovatelem (např. prostřednictvím hesla, klientského čísla, identifikačních údajů atd.). Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro výpověď Smlouvy.
- 6.5. Pokud Účastník nesplní svůj závazek oznámit Poskytovateli změnu obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu uvedenou v aktuálním Ceníku služeb, která kryje náklady spojené s dalším postupem Poskytovatele, zejména náprava postupu dle daňových a jiných obecně závazných právních norem.

7. Reklamacce

- 7.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí:

- 7.1.1. Služeb (včetně případu velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti),
7.1.2. vyúčtování,
7.1.3. dalších Služeb Sítě a Služeb výše výslovně neuvedených, které Poskytovatel poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.
- 7.2. Reklamací na vyúčtování je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.3. Reklamací lze uplatnit písemně na adrese sídla Poskytovatele, telefonicky na číslech technické podpory uvedené ve smlouvě nebo emailem na adrese internet@pfobk.cz
- 7.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamacie Účastníka budou Poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
- 7.5. V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, bude Účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba Účastníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba Účastníka v tomto zúčtovacím období, uhradí Poskytovatel tuto částku účastníkovi v hotovosti v provozovně Poskytovatele nebo převodním příkazem na Účastníkem stanovený účet.
- 7.6. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 7.7. Veškeré stížnosti a připomínky Účastníka k poskytovaným Službám se Poskytovatel zavazuje posuzovat a řešit podle platných obecně závazných právních předpisů.
- 7.8. Do doby poruchy se nezapočítává:
7.8.1. čas poruch, za které podle této smlouvy Poskytovatel neodpovídá,
7.8.2. čas, ve kterém není pověřeným pracovníkům Poskytovatele umožněn přístup do prostor Uživatele za účelem opravy,
7.8.3. čas potřebný na zajištění nutné součinnosti ze strany Uživatele,
7.8.4. čas vzniklý čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele nebo třetí strany,
7.8.5. doba trvání události, k níž došlo nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností (zejména vyšší moc), jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal,
7.8.6. čas plánované provozní výluky.
- 8. Omezení, případné vyřazení sítě z provozu**
- 8.1. Při poskytování objednaných Služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování objednaných Služeb. Pokud lze takovéto snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem, tj. prostřednictvím elektronické pošty na kontaktní e-mailovou adresu, kterou je Účastník povinen zřídit a aktualizovat v souladu s ujednáním Všeobecných podmínek, nebo prostřednictvím informační webové stránky Poskytovatele.
- 8.1.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování všech Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- 8.1.2. „Poruchou“ se rozumí stav, kdy Službu není možné nebo použit k účelu podle Smlouvy.
- 8.1.3. Za začátek Poruchy se pro určení doby Poruchy považuje čas jejího ohlášení Účastníkem Poskytovateli.
- 8.1.4. Pokud Účastník zjistí Poruchu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na Kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, prostřednictvím emailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení Poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem. Nebude-li Porucha oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, je nutné oznámit číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatелеm uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Poruchu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Poruchy uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Poruchy s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Poruchy odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníka, Smlouvy a Služby ohlašovatelem Poruchy řádně prokázány.
- 8.1.5. Poskytovatel zodpovídá pouze za Poruchy a závady na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Poruchy v případě, že se po nahlášení Poruchy objektivně prokáže, že Porucha byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.
- 8.1.6. Poruchou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.
- 8.1.7. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu nebo prostorách Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění Poruchy. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu nebo prostorách Účastníka.
- 8.1.8. Odstraněním poruchového stavu je ukončena Porucha, tj. funkčnost Služby byla obnovena.

- 8.2. Účastník bere na vědomí, že výskyt příslušného rádiového signálu a kvalita poskytovaných Služeb jsou dále závislé na aktuálně vydaných povoleních k provozu vysílacích rádiových zařízení, rozhodnutích příslušného orgánu státní správy a režimu poskytovaných Služeb.
- 8.2.1. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (Služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.
- 8.2.2. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (Služeb) vlivem působení jiných poskytovatelů.
- 8.2.3. Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby poskytované Poskytovatelem.
- 8.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, pokud:
- 8.4.1. Účastník porušuje Všeobecné podmínky,
- 8.4.2. je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb,
- 8.4.3. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR nebo Poskytovatelem,
- 8.4.4. Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,
- 8.4.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit, nebo dočasně zrušit přístup Účastníka ke Službě, a to bez nároku na reklamaci nefunkčnosti Služby po dobu do odstranění, pokud tento zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části Služby. Poskytnutí Služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Účastník poruší podmínky užívání Služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování Služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je tento oprávněn zrušit přístup Účastníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že tento zneužívá telekomunikační síť nebo Službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy, a to:
- a) Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv
- c) Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup
- d) Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítě.
- e) Účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě
- f) Účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkem, hostitelských systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém) a jiných zásahů
- g) Účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití
- h) Účastník umožní využívání objednaných Služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou.
- 8.4.6. Účastník bude Službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající.
- 8.4.7. V případě, že došlo k omezení nebo přerušení poskytování Služeb bez předchozího upozornění Účastníka ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen bez zbytečných prodlení oznámit tuto skutečnost Účastníkovi.
- 8.5. Výluka v provozu Služeb Sítě předem oznámená Poskytovatelem Účastníkovi způsobená zejména plánovanými opravami nebo nasazením nových funkcionalit Služby nebo z důvodů prováděných kontrol či revizí Sítě Poskytovatele se nepovažuje za poruchový stav dle těchto Všeobecných podmínek a nezapočítává se do lhůty pro odstranění poruch. Plánovaná výluka provozu musí být oznámena Poskytovatelem Účastníkovi nejméně tři pracovní dny předem a nesmí v úhrnu přesáhnout deset dní v jednom kalendářním roce.
- 9. Speciální nabídka Poskytovatele**
- 9.1. V případě, že účastník splní stanovené podmínky a využije speciální nabídky poskytovatele (dále jen „Speciální nabídka“), vztahují se na účastníka podmínky speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku, není-li písemně dohodnuto jinak.
- 9.2. Využitím Speciální nabídky může účastník získat zboží nebo služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce.
- 9.3. Bude-li v průběhu doby uvedené v ceníku služeb nebo zboží poskytovatele, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka nebo bude-li Smlouva vypovězena, má se za to, že účastník porušil podmínky Speciální nabídky. Doba uvedená v Ceníku služeb nebo zboží (v jiném ceníku Poskytovatele), Speciální nabídce nebo ve Smlouvě začíná plynout od účinnosti Smlouvy, resp. od účinnosti změny Smlouvy.
- 9.4. Za důvod vzniklý na straně Účastníka se považuje přerušení poskytování služeb na žádost účastníka, respektive i přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele kvůli nezaplacení pohledávek poskytovatele za Účastníkem, případně porušení jiných povinností Účastníka dle Všeobecných podmínek nebo podmínek Speciální nabídky.
- 9.5. Účastník může požádat o přerušení poskytování služeb pouze v případě:
- 9.5.1. záruční opravy zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to ode dne jeho přijetí do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s poskytovatelem nedohodne jinak,
- 9.5.2. že dojde k odcizení nebo ztrátě získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Jestliže Účastník požádá o obnovení poskytování služeb ve stanovené lhůtě, poskytovatel za poplatek poskytování služeb obnoví a Účastník není povinen zaplatit smluvní pokutu.
- 9.6. V případě, že Účastník poruší své povinnosti způsobem, který umožňuje ukončení smlouvy Poskytovatelem podle některého ustanovení čl. 10, je Poskytovatel oprávněn požadovat a Účastník povinen na výzvu poskytovatele zaplatit smluvní pokutu uvedenou ve Speciální nabídce, Ceníku služeb, v Ceníku zboží (zařízení), v jiném ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě zpravidla ve vyšší rozdílu plné ceny a zvýhodněné ceny zboží nebo služeb, v jiném ceníku nebo ve Speciální nabídce, a to ve lhůtě splatnosti příslušného vyúčtování vystaveného Poskytovatelem.
- 9.7. Účastník bere na vědomí, že pokud neuhradí vyúčtování v době jeho splatnosti a/nebo nesplní podmínky Smlouvy, může mu poskytovatel přerušit poskytování služeb nebo znemožnit používání zboží získaného za podmínek Speciální nabídky.

10. Trvání Smlouvy

- 10.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti schválením Žádosti Poskytovatelem a uzavírá se na dobu neurčitou, nebo na dobu specifikovanou ve Smlouvě.
- 10.2. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu:
- 10.2.1. bez uvedení důvodu ve lhůtě 30 dnů, která začne běžet po doručení výpovědi Poskytovateli (u Smluv na dobu určitou platí čl. 10.8),
- 10.2.2. pokud třetí strana se souhlasem Účastníka podá poskytovateli Žádost ve smyslu čl. 2.1. týkající se totožného účastnického čísla. Výpověď nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2.2. schválena Žádost třetí strany. V tomto případě musí obdržet Poskytovatel výpověď a novou Žádost zároveň.
- 10.3. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky.
- 10.4. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní v případě, že Účastník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za Služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2
- 10.5. po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky nebo složí-li Účastník záruku před uplynutím výpovědní lhůty výpověď Smlouvy pozbývá platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
- 10.6. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní také:
- 10.6.1. v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Služeb, nebo
- 10.6.2. v případě, že Účastník porušil nebo porušuje ustanovení Všeobecných podmínek, užívá síť Poskytovatele pro jiné služby, než jsou určeny Poskytovatelem nebo byl na majetek Účastníka prohlášen konkurs nebo Účastník vstoupil do likvidace,
- 10.6.3. v případě, kdy Účastník neuvádí služby déle než 90 dnů, nebo užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, přestože byl písemně Poskytovatelem vyzván k tomu, aby odstranil závadný stav,
- 10.6.4. v případě, že Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, přičemž byl na možnost ukončení Smlouvy upozorněn.
- 10.7. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 10.4. a 10.5. začínají běžet dnem doručení výpovědi Účastníkovi doporučenou poštou nebo uložením zásilky na poště, nebyl-li Účastník zastížen poštovní doručovatelkou.
- 10.8. Uživatel může bez udání důvodu podle čl. 10.2.1 vypovědět i Smlouvu sjednanou na dobu určitou, a to i před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, přičemž
- v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, dojde-li ke skončení smlouvy do tří měsíců od jejího uzavření, má Poskytovatel vůči Účastníkovi nárok na náhradu ve výši jedné dvacetiny součtu všech měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a
 - v případě smlouvy uzavřené s jiným subjektem než spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou má Poskytovatel vůči Účastníkovi nárok na náhradu ve výši dvaceti procent součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 10.9. Je-li Smlouva uzavřena (či měněna) se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník-spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba právo odstoupit od smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání Shrnutí smlouvy. Začne-li poskytovatel dle smlouvy poskytovat Účastníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozí věty odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto uzavřením smlouvy vyslovuje souhlas.

11. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 11.1. Poskytovatel na žádost Účastníka zajišťuje technické a organizační podmínky pro změnu poskytovatele přístupu k internetu, pokud je to technicky možné. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
- 11.2. Pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí Účastník sdělit přejímajícímu poskytovateli služby ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele přístupu k internetu. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby nalezne Účastník v údajích Klientského účtu na stránkách <http://klient.fpobk.cz>, případně ve Smlouvě, pokud byla uzavřena po nabytí účinnosti těchto Všeobecných podmínek.
- 11.3. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace je stanoven vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.
- 11.4. Výše paušální náhrady jsou následující:
- 11.4.1. při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu
- 11.4.1.1. pro první až pátý den prodlení 200,- Kč za každý započatý den prodlení,
- 11.4.1.2. počínaje šestým dnem trvání prodlení 400,- Kč za každý započatý den prodlení,
- 11.4.2. při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- 11.4.3. při nedodržení termínů opravy a instalace
- 11.4.3.1. pro první až pátý den prodlení 200,- Kč za každý započatý den prodlení ,
- 11.4.3.2. počínaje šestým dnem trvání prodlení 400,- Kč za každý započatý den prodlení

12. Vysílání

- 12.1. Poskytovatelem Vysílání Účastníkům je vždy Provozovatel TV a podmínky Vysílání se řídí vždy Všeobecnými podmínkami Provozovatele TV.

- 12.2. Účastník objednává Vysílání a programový obsah Vysílání přímo i Provozovatele TV (registruje se na sledovanitv.cz).
12.3. Vysílání je Poskytovatelem nabízeno jeho jménem a na účet Provozovatele TV, kdy se Účastníci stávají přímo klienty Provozovatele TV a Poskytovatel je oprávněn inkasovat od Účastníků cenu za Vysílání odebírané jednotlivými Účastníky a uhradit ji Provozovateli.

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 13.1. Poskytovatel neodpovídá Účastníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí Služby či Služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech Poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.
13.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, za ušlý zisk ani za škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou.
13.3. Škodu nahradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím služeb Sítě FPO s.r.o ve výši prokázané škody. Pouze v případě, že by náhrada škody měla být poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.
13.4. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli porušením ustanovení Všeobecných podmínek Účastníkem anebo Uživatelem nebo použitím hardwaru, softwaru nebo jiného zařízení, které ruší Sít' nebo síť nebo není schválené Poskytovatelem pro provoz v Síti FPO s.r.o, dále v důsledku neodborného zásahu do zařízení určeného k připojení do Sítě FPO s.r.o neschváleného pro provoz v ČR.
13.5. Účastník odpovídá za zneužití zařízení určeného k připojení do sítě FPO s.r.o, přístupových údajů Sítě FPO s.r.o, softwaru (dále jen „SW“) nebo hardwaru (dále jen „HW“) a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Účastník se zavazuje uhradit částku ve výši ceny Služeb poskytnutých osobě zneužívající přístupová údaje sítě FPO s.r.o, SW nebo HW, popř. i jinou újmu tím způsobenou, a to i za dobu, než bude Poskytovateli doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SW, HW přístupových hesel sítě.

14. Vzájemná práva a povinnosti

- 14.1. Přístupem ke kterékoli ze Služeb nebo zmocněním jiných k těmž, Účastník akceptuje Všeobecné podmínky, které je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, zároveň akceptuje v celém rozsahu aktuální specifické parametry jednotlivých Služeb. Dále Účastník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků za Služby a za veškeré zacházení způsobené Účastníkem. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané Služby poskytovány a jejich součástí jsou zpravidla ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn toto dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
14.2. Poskytovatel poskytne oprávnění přístupu ke Službám a nenese odpovědnost za žádné zneužití těchto Služeb. Při zneužití těchto Služeb Účastníkem, odpovídá tento v celém rozsahu za škodu tím způsobenou. Účastník se zavazuje se svými přístupovými údaji nakládat jako s důvěrným údajem.
14.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost Účastníkova systému, za funkčnost telekomunikačních okruhů a zařízení dodaných Účastníkem pro zajištění přístupu ke Službě. Zároveň nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě elektronických komunikací provozovaných jinými poskytovateli, ani nenese jakoukoli odpovědnost za obsah informací, zveřejňovaných jinými subjekty.
14.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za: chyby v přenosu dat, porušení dat, bezpečnost dat, nebo snížení kvality služby během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů.
14.5. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu a výběr doručené pošty, v případě změny e-mailové adresy pak tento kontakt aktualizovat v osobních údajích Klientského účtu na stránkách <http://klient.fpobk.cz>. V opačném případě se Účastník vystavuje nebezpečí, že nebude informován o podstatných okolnostech, souvisejících s poskytováním objednaných Služeb (např. výzva k platbě, aj.). Neinformovanost Účastníka v důsledku nesplnění této podmínky nezakládá vůči Poskytovateli žádnou odpovědnost za případné problémy Účastníka s řádným využitím objednaných Služeb.
14.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje Účastníka z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn.
14.7. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka o změně přístupových údajů co nejdříve, nejpozději však jeden měsíc před provedením této změny.
14.8. Specifické podmínky každé jednotlivé Služby z nabídky Poskytovatele jsou součástí prezentace konkrétní Služby na internetových stránkách Poskytovatele a Účastník je s nimi srozuměn před provedením objednávky příslušné Služby, čímž bere tato specifika v celém rozsahu na vědomí a zavazuje se k jejich dodržování bez výhrad. Tyto specifické podmínky jednotlivých konkrétních Služeb jsou nadřazeny Všeobecným podmínkám.
14.9. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných Služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb.
14.10. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování služeb zhodnocení užitečných vlastností objednané Služby bez předchozího oznámení Účastníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané Služby nedojde ke změně výše částky za objednané Služby. V souvislosti s tímto krokem může dojít ke změně označení konkrétních Služeb v souladu s provedenou změnou Služby. Poskytovatel však v případě provedení navýšení Služeb garantuje tyto změny pouze v případě, že technologie na straně uživatele splňuje technické parametry pro realizaci příslušného navýšení. Je výhradně záležitostí Účastníka, aby po příslušném navýšení Služeb kontaktoval vhodným způsobem Poskytovatele s požadavkem na výměnu pronajaté přístupové technologie tak, aby mohla být zajištěna dostupnost této služby v rozsahu prezentovaných parametrů.

15. Změna a platnost Všeobecných podmínek

- 15.1. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinen ve svých provozovnách a na svých internetových stránkách nejpozději jeden měsíc před jejich účinností informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek. Aktuální změny Všeobecných podmínek je vždy uloženo na internetových stránkách Poskytovatele na adrese <http://fpobk.cz/images/dokumenty/>.

Účastník nemá právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, jsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud byly změněny na základě změny právní úpravy.

15.2. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

16. Právní režim a řešení sporů

16.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

16.2. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem budou řešeny u Českého telekomunikačního úřadu dle ust. § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

16.3. Český telekomunikační úřad je subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Spotřebitel je tedy oprávněn obrátit se s mimosoudním řešením sporu s Poskytovatelem na Český telekomunikační úřad s tím, že podrobné informace jsou k dispozici na internetových stránkách www.ctu.cz.

17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Za písemné se považují i právní úkony Poskytovatele nebo osoby oprávněné za Poskytovatele jednat doručené Účastníkovi poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou a krátkou textovou zprávou (dále jen „SMS“). Toto neplatí pro výpověď Smlouvy dle čl. 10.2, 10.4 a 10.5 Všeobecných podmínek.

17.2. Za telefonické hovory (dále jen „hovory“) se pro účely smluvního vztahu považují i datový a faxový přenos, pokud z kontextu neplyne něco jiného. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zaslat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky atp. (dále jen „zpráva“ nebo „zprávy“) na adresu Účastníka, fakturační adresu Účastníka anebo na Účastnické jméno/číslo. Zaslání výše uvedených zpráv je Poskytovatel oprávněn provádět i e-mailovým, hlasovým voláním nebo zasláním SMS. Za doručení zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se. V případě zaslání zprávy SMS se za doručení zprávy považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na Účastnické číslo. Potvrzení o hlasovém volání anebo zaslání zprávy SMS je zaznamenáváno do systému Poskytovatele.

17.3. V pochybnostech o tom, zda Služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny a/nebo systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.

17.4. Nedílnou součástí Smlouvy je aktuální Ceník služeb.

17.5. V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.

17.6. V případě, kdy by se dostaly Žádost nebo Smlouva, Všeobecné podmínky, Přílohy k této smlouvě a Ceník služeb a zboží do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

17.6.1. Smlouva,

17.6.2. Přílohy k této smlouvě,

17.6.3. Ceník služeb,

17.6.4. Všeobecné podmínky

17.7. Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet v sídle a každé provozovně Poskytovatele a na vyžádání Poskytovatel poskytne jejich stejnopis. Dále jsou Všeobecné podmínky v elektronické podobě dostupné na webových stránkách Poskytovatele. Pro účely dokumentace, jejich pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě je nutné si je stáhnout do svého zařízení.

17.8. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

17.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.7.2022. Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všeobecné podmínky dřívější.

FPO s.r.o.

.....
vlastnoruční podpis poskytovatel