

## OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SuperNET s.r.o.,

od Společnosti.

se sídlem Výpravni 751/20, Horní Heršpice, Brno, PSČ 619 00, IČ 03607828, DIČ CZ03607828, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 85828 (dále jako „Společnost“ či „SuperNET s.r.o.“)

### 1. Úvodní ustanovení a základní pojmy

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jako „OP“) jsou závazné a použitelné pro veškeré smluvní vztahy mezi Společností SuperNET s.r.o. a fyzickými či právnickými osobami, pokud tyto osoby k jejich znění přistoupí, příp. na ně bude odkázáno ve smlouvě či jiném dokumentu při uzavírání smlouvy (např. objednávce), u něhož není takový postup zákonem vyloučen.

1.2. Společnost nabízí a poskytuje zákazníkům na základě osvědčení ČTÚ č. 3947 zejména služby elektronických komunikací v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Smlouvu je možné měnit jen se souhlasem všech jejích stran ve formě dodatků k této smlouvě („dodatky“), a doplňkové služby s nimi související.

1.3. Místem poskytování služeb elektronických komunikací ze strany společnosti je v České republice území Jihomoravského kraje.

1.4. Společnost podléhá při poskytování služeb elektronických komunikací povolení a kontrole ze strany Českého telekomunikačního úřadu.

1.5. Pro účely těchto OP se rozumí pod pojmem či zkratkou:

1.5.1. Poskytovatel či poskytovatel služeb - Společnost SuperNET s.r.o.

1.5.2. Účastník či zákazník – jakákoliv fyzická či právnická osoba, která uzavřela smlouvu se Společností.

1.5.3. Uživatel-spotřebitel – fyzická osoba, která při uzavírání smlouvy se Společností jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti a poskytované služby nevyužívá za tímto účelem.

1.5.4. Uživatel – osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací od poskytovatele.

1.5.5. Koncový uživatel – uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

1.5.6. Koncový bod – fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti; tento bod je zpravidla spojen s tzv. síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem zákazníka; koncovým bodem se rozumí zejména zásuvka určená k připojení kabelu k internetu (v bytě uživatele), příp. koncovka kabelu určeného pro připojení k internetu umožňující přímé propojení se zařízením zákazníka určeném k internetovému připojení (PC, tablet, notebook, router, switch, aj.).

1.5.7. Smlouva – Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací nebo jiná smlouva, jejímž obsahem je poskytování služeb elektronických komunikací, připojení k veřejné komunikační síti či souvisejících služeb, příp. jiná smlouva, která se odkazuje na tyto OP a je uzavřena mezi uživatelem a poskytovatelem, a to včetně veškerých příloh a dodatků (smluvní dokumentace).

1.5.8. Služba elektronických komunikací (SEK) – služba poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací (dále také „Služba“).

1.5.9. Služba třetí strany – další služba, které je poskytována prostřednictvím subjektu odlišných

1.5.10. Síť elektronických komunikací – přenosové systémy, případně spojovací či směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“).

1.5.11. Internet – veřejně dostupná služba elektronických komunikací datového připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném ceníku.

1.5.12. Přípojně místo – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování služeb, resp. místo, kde jsou služby poskytovány uživateli.

1.5.13. Televize – služba televizního vysílání v digitální kvalitě prostřednictvím pozemního vysílání nebo prostřednictvím satelitního vysílání; Společnost není poskytovatelem ani provozovatelem žádného televizního vysílání.

1.5.14. Skylink či TVS – služba třetí osoby spočívající v televizním vysílání a šíření digitální satelitní televize Skylink poskytovaná prostřednictvím

1.5.15. Cena služeb - cena za služby, kterou je uživatel povinen za konkrétní poskytnuté služby platit poskytovateli.

1.5.16. Ceník poskytovatele – poskytovatelem zveřejněný dokument, ze kterého vyplývají Ceny a poplatky za služby.

1.5.17. Nabídka poskytovatele - poskytovatelem zveřejněný dokument, ze kterého vyplývají služby a jejich varianty, tarify a jejich specifikace, ceny a poplatky za služby, které mohou být uváděny včetně cen a poplatků za Služby poskytované třetí stranou a této straně též přímo uživatelem placené.

1.5.18. ZUTP poplatek – měsíční poplatek za službu zajištění údržby a technické podpory provozu zařízení pro příjem TVS účtovaný poskytovatelem uživateli této služby.

1.5.19. Tarif – bližší označení a specifikace jednotlivé služby, popřípadě více služeb a jejich kombinací (a to příp. i se službami třetích stran) a dalšími doplňkovými službami sdružených do konkrétní varianty služeb, která je poskytována poskytovatelem uživateli.

1.5.20. Agregace – údaj o tom, kolik uživatelů bude celkově sdílet vyhrazenou rychlost; agregace se udává v poměru x:y přičemž x znamená minimální podíl a y maximální podíl z rychlostí. Např. agregace internetu 1:6 znamená, že klient mající např. rychlost downloadu internetu 30 Mb/s v agregaci 1:6 má tzv. dynamickou rychlost připojení v rozsahu od 5 Mb/s až 30 Mb/s.

1.5.21. Fair user police (FUP) – opatření, které slouží poskytovateli k zajištění, aby uživatelé sdíleného připojení k internetu (agregace) nepřenesli výrazně více dat, než kolik dovoluje jejich tarif a nelimitovali nadměrným přenosem dat možnost užívání služby připojení k internetu ze strany ostatních uživatelů.

1.5.22. ČTÚ – Český telekomunikační úřad.

1.5.23. Osvědčení – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 3947 vydané ČTÚ.

1.5.24. IP adresa – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu.

1.5.25. Web poskytovatele – internetové stránky Společnosti na adrese www.supernet.cz.

1.5.26. Email poskytovatele – emailová adresa poskytovatele supernet@supernet.cz.

1.5.27. Zařízení – movité věci sloužící zejména k zajištění služeb elektronických komunikací, zejména elektronické komunikační zařízení.

1.5.28. Elektronické komunikační zařízení – technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

1.5.29. Zařízení dočasně poskytnuté – movité věci, které jsou ve vlastnictví poskytovatele, nebo ke kterým má poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly uživateli zapůjčeny, poskytnuty do výpůjčky, pronajaty, popř. jiným způsobem dočasně svěřeny v souvislosti s poskytnutím služeb ze strany poskytovatele.

1.5.30. Zařízení uživatele – zařízení uživatele, které není zapůjčeno ani jinak dodáno poskytovatelem; jedná se zejména o PC, notebooky, tablety, routery, switche, televizory, aj.

1.5.31. ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

1.5.32. NOZ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů);

### 2. Uzavření Smlouvy

2.1. Poskytování služeb elektronických komunikací mezi Společností a uživatelem se uskutečňuje na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, připojení k veřejné komunikační síti nebo jiné smlouvy, jejímž obsahem je poskytování služeb elektronických komunikací či souvisejících služeb, příp. jiné smlouvy, která se odkazuje na tyto OP (dále jen „Smlouva“)

2.2. Za účelem uzavření smlouvy je uživatel oprávněn učinit objednávku (návrh smlouvy), a to buď:

- a) písemně, zejména na formuláři (návrhu smlouvy), který lze stáhnout z Webu poskytovatele, doručeném na adresu sídla Společnosti,
- b) elektronicky prostřednictvím emailu zasláného na emailovou adresu poskytovatele supernet@supernet.cz,
- c) elektronicky prostřednictvím vyplněného interaktivního formuláře (návrhu smlouvy) na Webu společnosti,
- d) telefonicky na tel. č. +420 777 330 550, v běžné pracovní době v pracovní dny od 9.00 do 16.00 hod.,
- e) sms zprávou zaslanou na tel. č. +420 777 330 550, a to i mimo pracovní dny, příp. po běžné pracovní době.

2.3. Objednávka (návrh smlouvy) uživatele musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) u uživatele fyzické osoby-spotřebitele – jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresu trvalého pobytu, příp. korespondenční adresu, liší-li se od adresy trvalého pobytu,
- b) adresu pro umístění koncového bodu (místo zřízení přípojky ke komunikační síti), které uživatel (zákazník) požaduje k poskytování služeb elektronických komunikací,
- c) uvedení druhu služeb (příp. variant služeb) z aktuální nabídky poskytovatele dostupné zejména na Webu poskytovatele, které mají být předmětem Smlouvy, včetně uvedení cen těchto služeb; neuvede-li uživatel (zákazník) cenu služeb nebo jejich varianty, má se zato, že souhlasí s jejich cenou uvedenou ke dni učinění objednávky (návrhu smlouvy) na Webu poskytovatele,
- d) datum zahájení poskytování služeb; nebude-li objednávka zákazníka obsahovat požadované datum zahájení poskytování služeb, má se zato, že tímto datem je 10. den po akceptaci objednávky (návrhu smlouvy) poskytovatelem,
- e) dobu trvání smlouvy, na kterou má být smlouva uzavřena; není-li doba uvedena v objednávce (návrhu smlouvy), má se zato, že tato doba činí 24 měsíců ode dne

akceptace objednávky (návrhu smlouvy) ze strany poskytovatele,

- f) e-mailovou adresu uživatele (zákazníka), na kterou požaduje zasílat vyúčtování služeb (faktury) a jiné dokumenty, jejichž elektronické zaslání není v rozporu se ZEK, příp. jiným právním předpisem,
- g) výslovné ujednání o tom, že se uživatel před učiněním objednávky podrobně seznámil s obsahem těchto OP, jejich obsahu porozuměl a nežádá po poskytovateli jejich vysvětlení či jiné doplňující informace, a že k těmto OP bez výhrad přistupuje,
- h) datum objednávky.

2.4. V případě, že uživatel začne v průběhu trvání smlouvy využívat služby také pro účely vlastního podnikání, je povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit poskytovateli; okamžikem započítání užívání služeb pro podnikatelské účely uživatele, ztrácí statut uživatele-spotřebitele a nevztahují se na něj od tohoto okamžiku tzv. spotřebitelská ujednání zakotvená v těchto OP, příp. v právních předpisech.

2.5. Uživatel bere na vědomí, že bude-li jeho objednávka neúplná, neurčitá či nesrozumitelná, je poskytovatel oprávněn smlouvu s ním neuzavřít.

2.6. Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti okamžikem:

- a) kdy bude podepsána písemná Smlouva oběma smluvními stranami, tj. poskytovatelem i uživatelem (zákazníkem),
- b) jinou formou akceptace objednávky (návrhu smlouvy) uživatele, tj. okamžikem, kdy bude její uzavření potvrzeno písemně, ústně či jiným vhodným způsobem ze strany poskytovatele uživateli; akceptací se rozumí též tzv. konkludentní jednání poskytovatele, který zahájí přípravu, příp. začne plnit své povinnosti vůči uživateli, ze kterého lze usuzovat, že objednávku (návrh smlouvy) tímto způsobem akceptuje.

2.7. Platná Smlouva nabývá účinnosti ke dni, kdy má být podle Smlouvy zahájeno poskytování služeb z nich vyplývajících. Není-li takové datum ve Smlouvě určeno ani toto datum nevyplývá z objednávky akceptované poskytovatelem, nabývá Smlouva účinnosti 10. dnem po jejím uzavření.

2.8. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn požadovat po něm, aby Smlouvu, která byla uzavřena jiným způsobem než podpisem písemné Smlouvy, stvrdil rovněž v písemné formě Smlouvy, přičemž v případě jeho nesoučinnosti je poskytovatel oprávněn od Smlouvy uzavřené jiným způsobem písemně odstoupit, neposkytne-li mu v tomto smyslu uživatel potřebnou součinnost k podpisu písemné formy Smlouvy ani přes jeho výzvu k tomu, aby tak učinil v přiměřené době.

2.9. Smlouva může být následně měněna dodatky po vzájemném souhlasu obou stran, není-li ve Smlouvě a těchto OP uvedeno jinak, příp. z právních předpisů nevyplývá možnost měnit smlouvu jednostranně. Po tyto dodatky se použije přiměřeně ustanovení bodu 2.7..

2.10. Poskytovatel je oprávněn před uzavřením Smlouvy požadovat od uživatele informace a doklady k ověření jeho totožnosti a též doklady k ověření možnosti zřízení koncového bodu na uživatelem požadovaném místě (adrese). Doklady v tomto smyslu se rozumí zejména občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, list vlastnictví (ověření vlastnictví nemovitosti), užívací titul k nemovitosti, souhlas vlastníka aj.

2.11. I v případě, že první Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, nebo jiné formě v souladu s těmito OP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru (zejména v případě změny nabídky služeb poskytovatele, změny tarifu a cen, navýšení rychlosti Připojení k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.).

2.12. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby jeho telefonické hovory na shora uvedené číslo poskytovatele

byly nahrávány a tyto nahrávky byly uchovávány poskytovatelem do doby písemného potvrzení změn Smlouvy.

2.13. Pro případ, že bude uzavírána smlouva mezi poskytovatelem a fyzickou osobou- spotřebitelem bez současné fyzické přítomnosti stran pomocí prostředků komunikace na dálku nebo má dojít k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelskou podnikání, sděluje podnikatel spotřebiteli předem, že:

- a) náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby,
- b) není vyžadována platba záloh,
- c) nejkratší doba, po kterou bude Smlouva strany zavazovat, činí 12 měsíců,
- d) v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo Smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, vyplývá údaj o ceně a způsobu jejího určení z bodu 2.3. písm. c) těchto OP,
- e) uživatel hradí v souvislosti se Smlouvou pouze takové poplatky a náklady na dodání zboží nebo služby, které vyplývají ze Smlouvy, těchto OP, a z Ceníku poskytovatele, který je zveřejněn na Webu poskytovatele,
- f) uživatel má právo na odstoupení od Smlouvy, a to i bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je povinen ve shora uvedené lhůtě uživatel doručit písemně na adresu sídla poskytovatele,
- g) v případě odstoupení od smlouvy nese uživatel náklady spojené s navrácením dočasně poskytnutého zařízení poskytovateli, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, nese uživatel též náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,
- h) v případě odstoupení od smlouvy je uživatel povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny či poplatků za služby, jejichž plnění již začalo,
- i) ČTÚ rozhoduje v souladu s ust. § 129 ZEK spory mezi osobami vykonávající komunikační činnosti (kam spadá i poskytovatel) a uživateli, pokud se spor týká povinností uložených ZEK. ČTÚ rovněž provádí dle ust. § 108 odst. 1. písm. m) ZEK kontrolu nad dodržováním elektronických komunikací a vykonává státní správu v této oblasti.

2.14. V případě uzavření smlouvy resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u uživatele-spotřebitele distančním způsobem (přes webové stránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je Smlouva, příp. její přepis do písemné podoby, poskytovatelem archivován po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele; přístup ke Smlouvě či bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. V takovém případě je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli, aby jedno vyhotovení Smlouvy podepsal a zaslal zpět na adresu Poskytovatele.

### 3. Předmět Smlouvy

3.1. Poskytovatel v rámci Smlouvy je oprávněn a povinen dle zvolené varianty poskytovat uživateli následující služby:

- a) připojení uživatele k internetu,
- b) instalační a servisní práce pro připojení k internetu,
- c) zajištění instalace, údržby a technické podpory provozu zařízení sloužících pro příjem TVS.

3.2. Služba uvedená v bodě 3.1. pod písm. a) je tzv. službou hlavní a služby uvedené v bodě 3.1. pod písm. b) a c) jsou tzv. službami doprovodnými. Hlavní službu poskytuje poskytovatel buď samostatně, nebo společně s kteroukoliv zvolenou službou uvedenou v bodě 3.1. pod písm. b) a c). Doprovodné služby se neposkytují samostatně.

3.3. Jednotlivé služby mohou být vymezeny tarifem a v případě více služeb souborem (kombinací) tarifů.

3.4. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit i varianty tarifů ke

službám poskytovaných třetí stranou, příp. prezentovat kombinace tarifů služeb vlastních s tarify služeb třetí strany, tak aby uživatel dostal souhrnnou informaci o předpokládané souhrnné ceně takto kombinovaných variant služeb.

3.5. Uživatel je oprávněn zvolit si kteroukoliv z veřejně nabízených služeb podle označení tzv. tarifů, které jsou platné pro dané období, je - li daná služba v přípojném místě uživatele dostupná.

3.6. Změna nebo doplnění typu poskytovaných služeb (změna tarifu) je možná po vzájemné dohodě poskytovatele a uživatele.

3.7. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla uživatelem žádost o změnu poskytovateli doručena.

3.8. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb (změny Tarifu) má poskytovatel nárok na poplatek za změnu tarifu dle Ceníku poskytovatele platného a účinného v době doručení žádosti uživatele. Poplatek za změnu tarifu poskytovatel neúčtuje, pokud dojde k navýšení ceny za služby při zachování minimálně stejné doby trvání smlouvy, jako byla smlouva původní.

3.9. Připojení k internetu

3.9.1. V rámci služby připojení k internetu se poskytovatel zavazuje zřídit pro uživatele koncový bod na dohodnuté adrese, ve kterém bude uživateli po dobu trvání Smlouvy poskytován přístup k veřejné komunikační síti (dále jako „internet“).

3.9.2. Uživatel má právo přístupu nepřetržitého po všechny dny v roce ke všem běžným uživatelským službám veřejné komunikační sítě internet za podmínek stanovených Smlouvou, těmito OP a právními předpisy (např. ZEK).

3.9.3. Služba připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, nebo místo agregace garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload). Uživatel bere na vědomí, že skutečné rychlosti připojení k internetu jsou ovlivněny zejména tzv. agregací, jak je vysvětlena výše a rovněž aktivitou ostatních uživatelů, kteří se na připojení k internetu v důsledku agregace spolupodílí.

3.9.4. Konkrétní varianty připojení k internetu jsou označeny jako tzv. tarify, které se vzájemně rozlišují základními znaky jako rychlosti downloadu, rychlosti uploadu, agregací a cenou. Uživatel bere na vědomí, že skutečné rychlosti připojení k internetu jsou ovlivněny zejména tzv. agregací, jak je vysvětlena výše a rovněž aktivitou ostatních uživatelů, kteří se na připojení k internetu v důsledku agregace spolupodílí.

3.9.5. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel může využít opatření FUP, kdy po dosažení limitu FUP, který se pro jednotlivé tarify liší, dojde k omezení rychlosti připojení u konkrétního uživatele, který objem přenosu dat překročil.

3.9.6. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za hardwarové a softwarové vybavení jeho zařízení, pomocí kterého se hodlá připojovat k internetu. Uživatel je povinen si předem ověřit dostupnost, funkčnost a kompatibilitu svého zařízení se Službami poskytovanými poskytovatelem. Poskytovatel nenese odpovědnost za řádný a bezvadný provoz těchto zařízení uživatele pro účely Smlouvy. Podpisem Smlouvy uživatel jednoznačně deklaruje, že mu nic nebrání pro připojení svého zařízení k internetu v souladu s touto Službou poskytovatele.

Současně uživatel bere na vědomí, že se seznámil se Seznamem zařízení schválených poskytovatelem pro připojení k internetu uvedeným na Webu poskytovatele. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost ani za případnou škodu vzniklou uživateli v důsledku nedostupnosti či omezené dostupnosti služby připojení k internetu.

3.9.7. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému bodu ani do veřejné komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.

3.9.8. Uživatel je povinen chránit věci a zařízení dodané či instalované poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy před poškozením, ztrátou, nadměrným opotřebením či zničením. Uživatel není oprávněn zasahovat do věcí a zařízení dodaných či instalovaných poskytovatelem za účelem umožnění dostupnosti služby Připojení k internetu bez souhlasu poskytovatele, ani nesmí úmyslně či z nedbalosti umožnit takový zásah třetí osobě. V případě porušení těchto povinností odpovídá uživatel poskytovateli za vzniklou škodu a není oprávněn se dovolávat nedostupnosti či omezené dostupnosti této Služby a s tím související nároků, které mu plynou ze Smlouvy, těchto OP, příp. právních předpisů.

3.9.9. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele sdělovat přístupové údaje pro připojení k internetu třetím osobám ani těmto osobám nesmí umožnit připojení k internetu prostřednictvím koncového bodu. V případě, že tuto povinnost uživatel poruší, odpovídá za jednání těchto osob tak, jako by se tohoto jednání dopustil sám.

3.9.10. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel neodpovídá při poskytování této služby za obsah přenašených zpráv, souborů ani jiných datových informací, které jsou prostředkem elektronické komunikace mezi uživatelem a třetí osobou.

3.9.11. Uživatel bere na vědomí, že svá zařízení připojená ke koncovému zařízení je povinen si dostatečně chránit před poškozením či zneužitím těchto zařízení nebo dat v nich obsažených zejména použitím vhodných antivirů (např. ESET, AVG, Avast, McAfee, Kasperski, aj.), firewallů a programů sloužících k detekci a ochraně před útoky na tato zařízení např. ve formě tzv. trojských koňů, phishingu, spamu, aj. Uživatel bere na vědomí, že připojením svých zařízení přes koncový bod k internetu hrozí zvýšené riziko vstupu takového nežádoucího obsahu v těchto zařízeních, přičemž poskytovatel nenese z takových útoků ze strany třetích osob žádnou odpovědnost a uživatel není oprávněn po poskytovateli požadovat náhradu škody ani jiná plnění.

3.9.12. Poskytovatel doporučuje uživateli, aby v souvislosti s riziky uvedenými v bodě 3.9.11. neotvíral webové stránky neznámého či pochybného původu, otvíral e-maily a jejich přílohy pouze v případech, je-li mu jejich odesílatel znám či očekává zprávu daného obsahu, neotvíral přílohy e-mailu od pochybného odesílatele zvláště, jsou-li tyto ve formátu \*.exe či \*.zip.

3.9.13. Uživatel je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

3.9.14. Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob, dále nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále nesmí měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, nesmí spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele

nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropské unie, apod.

3.9.15. Uživatel se v rámci užívání služby připojení k internetu zavazuje:

- neporušovat právní předpisy zakotvené v právním řádu České republiky, dále předpisy závazné pro členské státy Evropské unie, předpisy z oblasti mezinárodního práva, jakož i předpisy všech zemí světa, které mohou být aplikovány na činnost uživatele uskutečňovanou na veřejné komunikační síti internetu,
- nevyužívat poskytnutou službu k páčání trestné činnosti, k porušování soukromí třetích osob, příp. k porušování autorského zákona aj.,
- zdržet se veškerých zásahů, kterým by mohl jakkoliv narušit poskytování služby připojení k internetu uživateli, příp. jiným zákazníkům poskytovatele,
- zdržet se jednání, kterým by mohl jakkoliv ohrozit bezpečnost a soukromí poskytovatele či třetích osob,
- zdržet se tzv. hackerství a nedovoleného průniku do jiných datových sítí, zařízení či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu,
- zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internetu,
- zdržet se šíření nežádoucího či nedovoleného obsahu prostřednictvím internetu (pornografie, podněcování k rasové nesnášenlivosti, spamingu, phishingu a jiných obdobných jednání).

3.9.16. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb, a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě, zejména heslo pro přístup ke koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou službu.

3.9.17. Uživatel souhlasí s tím, aby poskytovatel vedl elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje mu souhlas s měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

3.10. Instalační a servisní práce pro připojení k internetu

3.10.1. Instalačními pracemi pro připojení k internetu se rozumí práce spočívající zejména v dodání a přivedení datových kabelů internetového připojení od zdroje připojení umístěného v budově do koncového bodu k uživateli a dále nastavení a konfigurace internetového připojení na první vybrané zařízení uživatele.

3.10.2. Servisní práce spočívají v údržbě a opravách závad připojení k internetu, které vzniknou po uzavření této smlouvy. Jedná se např. o opravy konfigurace zařízení pro připojení k internetu, odstranění mechanických a technických závad na datových kabelech a koncovém bodu uživatele, aj. Servisními pracemi se rozumí odstranění vad v rámci uživatelem uplatněné a oprávněné reklamace.

3.10.3. Cena instalačních a servisních prací se řídí Ceníkem Poskytovatele. Bezplatně jsou servisní práce poskytovány pouze v rámci odstranění vad uživatelem uplatněné a oprávněné reklamace.

3.10.4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli,

resp. osobám, které za něj instalační a servisní práce poskytují, potřebnou součinnost k tomu, aby tyto práce mohly být řádné a včas provedeny. Zejména je uživatel povinen:

- předem poskytnout poskytovateli úplné a přesné údaje o umístění koncového bodu v bytě (sidle) uživatele,
- předem poskytnout poskytovateli úplné a přesné údaje o možnosti vedení datového kabelu tak, aby nedošlo k přerušení kabelů či rozvodů k jiným službám jako např. vedení kabelů elektřiny, rozvodů vody, plynu, tepla a jiných dostupných služeb a médií,
- předem určit místo, kde se mohou u uživatele připojit k elektřině za účelem napájení zařízení nezbytných k provedení těchto prací (např. vrtačka, elektrická měřidla, notebook uživatele, světelný zdroj, apod.),
- být v dohodnutou dobu pro provedení instalačních a servisních prací na místě, kde je/má být umístěn koncový bod zařízení a umožnit instalačním a servisním technikům poskytovatele nezbytný vstup do tohoto místa,
- umožnit neúřazené provedení instalační a servisních prací,
- umožnit užití zařízení uživatele za účelem jeho připojení k internetu,
- odklidit nábytek, příp. jiné překážky v místě provádění prací, které by znemožňovaly či omezily provádění prací bez nutnosti manipulace s nimi,
- být přítomen zkoušce funkčnosti připojení k internetu a její výsledek případně stvrdit v písemném protokole,
- zajistit oznámení o možném zvýšeném hluku či prašnosti v důsledku provádění prací předsestavi či jiné osobě společenství vlastníků jednotek, pokud se koncový bod nachází v bytovém domě, a jiným vhodným způsobem obeznámit s touto skutečností další obyvatele bytového domu (např. zveřejněním této informace na nástěnce ve společných prostorách domu).

3.10.5. Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízení Služeb, pravidelně nebo plánovaně údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Připojného místa zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 12 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoliv jiného Servisního zásahu.

3.11. Zajištění instalace, údržby a technické podpory provozu zařízení sloužících pro příjem TVS.

3.11.1. Instalací zařízení se rozumí práce spočívající v dodání a přivedení datových kabelů do zařízení dočasně poskytnutého uživateli poskytovatelem za účelem umožnění příjmu TVS včetně jeho nastavení, nakonfigurování a zprovoznění do stavu, aby poté, co si uživatel aktivuje přístupovou kartu k TVS u třetí strany a bude mu touto třetí stranou umožněno přijímat vysílání TVS, měl možnost přijímat vysílání TVS prostřednictvím zařízení dodaného poskytovatelem.

3.11.2. Údržbou se rozumí zejména zajištění provozuschopnosti zařízení sloužících pro příjem TVS, zejména se jedná o provádění změn v konfiguraci zařízení v důsledku změn podmínek pro příjem TVS, provádění kontrol těchto zařízení na základě sdělení uživatele o problémech s jeho provozem, provádění servisních prací spočívajících v opravách zjištěných závad na zařízeních dočasně poskytnutých poskytovatelem a na datových kabelech, které vzniknou po uzavření této smlouvy.

3.11.3. Technickou podporou se rozumí poskytnutí jednoduchých rad prostředky dálkové komunikace sloužících k řešení problémů uživatele spojených s provozem dočasně poskytnutých zařízení poskytovatele, v rozsahu max. 1 hodiny měsíčně.

3.11.4. Dočasným poskytnutím zařízení sloužících pro příjem TVS se rozumí umožnění užívání těchto zařízení ze strany poskytovatele uživateli, a to buď ve formě nájmu či výpůjčky zařízení.

3.11.5. V případě uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, která bude zahrnovat i službu uvedenou v bodě 3.1. písm. c) těchto OP, na dobu trvání



min. 2 roky, bude zařízení sloužících pro příjem TVS poskytnuto uživateli na tuto dobu ve formě výpůjčky, tj. bezplatně. V případě uzavření Smlouvy s kratší dobou trvání, bude takové zařízení poskytnuto uživateli ve formě nájmu, přičemž výše nájmu zařízení se řídí ceníkem poskytovatele.

3.11.6. Žádosti spojené s požadavkem na poskytnutí údržby či technické podpory je uživatel oprávněn sdělovat poskytovateli:

- telefonicky na tel. č. +420 777 330 550,, a to v pracovních dnech vždy od 9.00 do 16.00 hod.
- sms zprávou na tel. č. +420 777 330 550, +420 777 330 550,, a to v pracovních dnech vždy od 9.00 do 20.00 hod.
- e-mailem zasláným na e-mailovou adresu poskytovatele [supernet@supernet.cz](mailto:supernet@supernet.cz),
- pomocí formuláře dostupného na Webu poskytovatele,
- pisemně dopisem zasláným na adresu sídla poskytovatele.

3.11.7. V žádosti uvedené v předchozím bodě je uživatel povinen dostatečně, konkrétně a srozumitelně uvést identifikační údaje o své osobě, zejména jméno, příjmení, datum narození příp. identifikační číslo uživatele (bylo-li přiděleno), adresu místa, kde je instalováno zařízení, jehož se problém týká, podrobný popis problému a své kontaktní údaje (zejména telefonní číslo).

3.11.8. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 14 dnů od obdržení žádosti dle bodu 3.11.6. tuto žádost vhodnou formou vyřídí buď některým z prostředků dálkové komunikace, tj. telefonicky, e-mailem či písemně, příp. zajistí kontrolu a údržbu zařízení přímo v místě, kde bylo takové zařízení instalováno.

3.11.9. Zajištění instalace zařízení sloužícího pro příjem TVS je zpoplatněno podle ceníku poskytovatele jednorázovým instalačním poplatkem.

3.11.10. Údržba a technická podpora provozu zařízení sloužícího pro příjem TVS je zpoplatněno pravidelným měsíčním poplatkem podle ceníku poskytovatele.

3.11.11. Uživatel bere na vědomí, že samotné vysílání TVS je službou třetí strany a poskytovatel není oprávněn k jejímu poskytování, ale zajišťuje pouze služby spojené s tím, aby technicky vytvořil uživateli podmínky pro možnost příjmu TVS, a to instalací, údržbou a servisem zařízení, které slouží k tomuto účelu, přičemž pro účely naplnění této služby není rozhodné, zda uživatel této možnosti využije (tj. uzavře smlouvu s třetí stranou, která mu umožní přístup k samotnému vysílání TVS) či nikoliv.

3.11.12. Uživatel je srozuměn s tím, že poskytovatel neodpovídá za dostupnost, obsahovou strukturu a cenovou nabídku programů vysílaných satelitní televizí a současně neodpovídá ani za kvalitu vysílání TVS.

3.11.13. V případě, že je uživateli této služby poskytována karta Skylink k příjmu TVS, bere uživatel na vědomí, že tato karta není aktivní a že pro její aktivaci je nutné, aby provedl registraci a platbu aktivčního poplatku dle ceníku poskytovatele TVS jako třetí strany, kterému v případě uzavření smlouvy s ním bude hradit dle jeho ceníku i pravidelné platby za služby TVS.

3.11.14. Nárok na bezplatné poskytnutí karty Skylink je podmíněn uzavřením Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí bude i služba uvedená pod bodem 3.1. písm. a) na dobu min. 2 let.

3.11.15. Na práva a povinnosti poskytovatele při realizaci této služby se přiměřeně použijí ustanovení bodů 3.10.4 a 3.10.5 těchto OP.

#### 4. Cena a poplatky za služby. Jistina.

4.1. Cena za služby Připojení k internetu (dále jako „PI“)

4.1.1. Cena za službu PI se odvíjí od konkrétních tarifů (kombinace tarifů), které jsou zveřejněny na Webu poskytovatele, kde je současně uvedena i jejich cena vyplývající z Ceníku poskytovatele. Ceník poskytovatele

v písemné podobě je rovněž k dispozici v sídle poskytovatele. Není-li v písemně Smlouvě uvedeno jinak, platí, že cena za službu PI byla sjednána v souladu s Ceníkem poskytovatele.

4.1.2. Cena za službu PI je v Ceníku poskytovatele i ve Smlouvě uvedena jako pravidelná měsíční cena, kterou hradí uživatel poskytovateli za každý započatý měsíc trvání Smlouvy, není-li uvedeno v Ceníku poskytovatele či ve Smlouvě jinak.

4.2. Cena za službu Instalační a servisní práce pro připojení k internetu (dále jako „ISPIP“).

4.2.1. Cena za instalační práce prováděné v rámci služby ISPIP je tvořena jednorázovou částkou, kterou zákazník hradí za první instalaci datových kabelů a koncového bodu umístěného na jednom zvoleném konkrétním místě.

4.2.2. Cena za instalační práce je stanovena ve Smlouvě, Ceníku poskytovatele, příp. v nabídkách poskytovatele.

4.2.3. Cena za instalační práce se může lišit v závislosti na tom, jak byla sjednána doba trvání Smlouvy.

4.2.4. Cena za servisní práce v rámci služby ISPIP je stanovena ve Smlouvě, Ceníku poskytovatele, příp. v nabídkách poskytovatele zpravidla jako cena hodinová, kdy celková cena provedených servisních prací se vypočte jako součin počtu hodin strávených poskytovatelem při provádění servisních prací a hodinovou sazbou servisních prací.

4.3. Cena za službu Instalace, údržby a technické podpory provozu zařízení sloužících pro příjem TVS (dále jako „ZppTVS“)

4.3.1. Cena za instalaci zařízení pro příjem TVS prováděného v rámci služby ZppTVS je tvořena jednorázovou částkou, kterou zákazník hradí za první instalaci datových kabelů a zařízení pro příjem TVS.

4.3.2. Cena za instalaci zařízení pro příjem TVS je stanovena ve Smlouvě, Ceníku poskytovatele, příp. v nabídkách poskytovatele.

4.3.3. Poplatek za poskytování údržby a technické podpory provozu zařízení sloužících pro příjem TVS (dále jako „ZUTP poplatek“) prováděné v rámci služby ZppTVS je v Ceníku poskytovatele i ve Smlouvě uveden jako pravidelný měsíční poplatek, který hradí uživatel poskytovateli za každý započatý měsíc trvání Smlouvy se službou ZppTVS, není-li uvedeno v Ceníku poskytovatele či ve Smlouvě jinak.

4.4. Ceny a poplatky za služby obecně.

4.4.1. Ceny a poplatky za jednotlivé služby mohou být vzájemně sčítány a vyjádřeny v tzv. ceně výsledné v návaznosti na zvolenou variantu (kombinaci) služeb; v nabídkách poskytovatele mohou být zohledněny i ceny za služby třetí strany.

4.4.2. Pokud je v nabídkách poskytovatele či Ceníku poskytovatele uváděna varianta, která kombinuje Služby poskytovatele se službou třetí strany spočívající ve vysílání TVS, je u této varianty uváděna tzv. běžná cena za měsíc, pak se jí rozumí předpokládaná výsledná cena pro zákazníka tvořená tzv. pevnou složkou ceny zahrnující cenu za službu Připojení k internetu dle bodu 4.4.1. a ZUTP poplatek, kterou hradí uživatel přímo poskytovateli, a dále tzv. pohyblivou složkou ceny představující cenu (poplatek) za příjem TVS, kterou hradí uživatel třetí straně, tj. přímo poskytovateli digitální satelitní televize Skylink dle jeho aktuálního ceníku. Společnosti SuperNET s.r.o. je tedy hrazena pouze smluvní cena odpovídající pevné složce předpokládané výsledné ceny pro uživatele a Společnost tudíž neodpovídá za snížení/zvýšení ceny třetí strany, tj. poskytovatele TVS. Společnost neodpovídá ani za dostupnost, obsahovou strukturu a cenovou nabídku programů vysílaných satelitní televizí a současně neodpovídá ani za kvalitu vysílání satelitní televize.

4.4.3. Běžnou akční cenou se rozumí běžná cena dle předchozího bodu, která je určena uživateli, kteří splní další podmínky stanovené ve Smlouvě, Ceníku poskytovatele či v nabídkách Poskytovatele.

4.4.4. V Ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více cen za konkrétní tarif s tím, že pro různé Ceny mohou být uvedeny různé podmínky pro jejich získání jako např. ceny pro věrné zákazníky, ceny pro bytové domy, ceny při uzavření určitého počtu Smluv,

apod.

4.4.5. Pokud dále OP zmiňují tzv. cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou, popř. Ceníkem poskytovatele, které má uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.

4.4.6. Ceny a poplatky za služby je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka obchodního oddělení poskytovatele.

4.4.7. Uživatel svým podpisem na Smlouvě potvrzuje, že se cenou či poplatkem uvedeným ve Smlouvě výslovně souhlasí, i pokud se tato liší od Ceníku poskytovatele či jeho nabídky.

4.4.8. V případě rozporu ceny či poplatku za službu uvedenou ve Smlouvě s cenami či poplatky vyplývajícími z Ceníku poskytovatele či nabídek poskytovatele má vždy přednost cena či poplatek uvedený ve Smlouvě před cenou či poplatkem uvedeným v Ceníku poskytovatele či nabídce poskytovatele; stejně tak má přednost cena či poplatek uvedený v Ceníku poskytovatele před cenou či poplatkem uvedeným v nabídce poskytovatele. Ujednání o ceně či poplatku zakotvená ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník poskytovatele, ale pouze konkrétní uvedené ceny či poplatky, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník poskytovatele.

4.4.9. Poskytovatel je oprávněn Cenu za služby navýšit vždy od 1.3. daného kalendářního roku o procentní sazbu odpovídající průměrné míře inflace stanovené Českou národní bankou pro předchozí kalendářní rok, přičemž o tomto navýšení je povinen předem informovat uživatele, a to stejným způsobem, který byl sjednán pro doručování faktur dle bodu 5.5. OP.

4.4.10. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká, a to stejným způsobem, který byl sjednán pro doručování faktur dle bodu 5.5. OP.

4.4.11. Uživatel je povinen hradit poskytovateli za Služby ceny či poplatky za podmínky, které jsou stanoveny ve Smlouvě nebo OP.

4.4.12. Poskytovatel má nárok na úhradu ceny či poplatku za Služby ze strany uživatele i v případě, že služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil uživatel nebo osoba blízká uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti uživatele nebo překážky na straně uživatele.

4.4.13. Uživatel je povinen při uzavření Smlouvy (nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy) složit v hotovosti k rukám poskytovatele (příp. jím oprávněných osob) či na jeho bankovní účet jistinu sloužící k zajištění peněžitých závazků uživatele vůči poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy. Není-li dohodnuto jinak, je uživatel povinen složit jistinu vždy, když je uzavřena Smlouva na dobu trvání min. 2 roky. Nebude-li výše jistiny zřejmá ze Smlouvy či Ceníku poskytovatele, platí, že výše jistiny činí 1.500,- Kč. V případě, že uživatel nesloží jistinu v souladu s tímto bodem řádně a včas, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení se splněním této povinnosti. Současně je poskytovatel oprávněn odložit započítání poskytování Služby uživateli do doby, než bude jistina ze strany uživatele poskytovateli složena. V případě, že nebude jistina ze strany uživatele poskytovateli složena ano po výzvě poskytovatele doručené uživateli způsobem stanoveným pro doručování faktur, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo poskytovatele požadovat zaplacení již vzniklé smluvní pokuty.

4.4.14. Poskytovatel je oprávněn započítat jistinu oproti veškerým peněžitým závazkům uživatele vůči němu, u kterých toto započtení není výslovně právními předpisy

vyloučeno. Započtení může poskytovatel provést i jednostranně.

4.4.15. Jistina je vratná za předpokladu, že budou uživatelem uhrazeny veškeré peněžitě závazky vůči poskytovateli, po uplynutí 2 let ode dne podpisu Smlouvy, příp. ve lhůtě 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na účet uživatele, ze kterého uhradil poslední platbu vůči Poskytovateli.

## 5. Vyúčtování, splatnost a úhrada cen a poplatků za služby

5.1. Ceny (poplatky) za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda a z jakého důvodu uživatel Službu užívá či nikoliv.

5.2. Jednorázové ceny či poplatky za služby jsou splatné vždy 15. dnem po jejich provedení, není-li dohodnuto ve smlouvě jinak.

5.3. Pravidelné měsíční ceny a poplatky za služby jsou splatné vždy 15. dne daného kalendářního měsíce, za který poskytovateli náleží, a to na základě zálohové faktury.

5.4. Jedná - li o pravidelné měsíční platby, je běžným zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Nebude-li poskytování služeb trvat celý kalendářní měsíc, činí zúčtovací období pouze daná část kalendářního měsíce.

5.5. Poskytovatel se zavazuje vystavit uživateli k 15. dni zúčtovacího období fakturu za služby a tuto zaslat v elektronické podobě na e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě (příp. jiným způsobem sdělenou poskytovateli), nepožaduje - li uživatel zaslání faktury v písemné podobě na adresu uvedenou pro doručování. Uživatel bere na vědomí, že vytištění a zaslání písemné faktury je zpoplatněno paušálním poplatkem dle Ceníku poskytovatele. Není-li dohodnuto jinak, má se zato, že faktura včetně vyúčtování služeb, budou doručovány poskytovatelem na e-mailovou adresu uživatele, která je uvedena na Smlouvě.

5.6. Součástí faktury nebo jeho přílohou bude i vyúčtování jednotlivých služeb s uvedením zúčtovacího období, případných slev poskytnutých uživateli, data splatnosti a informaci o způsobu reklamace vyúčtované částky v souladu se ZEK.

5.7. Uživatel je povinen uhradit fakturovanou částku ve lhůtě splatnosti na účet poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře. Není-li na faktuře uvedeno jinak, příp. neobdržel-li uživatel fakturu ve stanoveném termínu, je povinen uhradit cenu a poplatky za služby ve lhůtě splatnosti na účet poskytovatele, č.ú. 330550777/2010, vedený u Fio banky, a.s. pod variabilním symbolem shodným s identifikačním číslem zákazníka nebo s číslem smlouvy případně s jeho rodným číslem, pokud mu nebylo žádné z uvedených čísel přiděleno.

5.8. Jiný způsob úhrady faktur jako např. platba poštovním poukázkou, SIPO či v hotovosti na pokladně poskytovatele je možný pouze po předchozí dohodě s poskytovatelem, příp. vyplývá-li tato možnost ze Smlouvy.

5.9. Veškeré platby se považují za uhrazené teprve dnem jejich připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

5.10. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady jednu pětinu součtu sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Jedná se o tzv. cenu za předčasně ukončení Smlouvy.

5.11. V případě, že uživatel neuhradí sjednaná peněžitá plnění, zejména cenu či poplatek za služby poskytovateli řádně a včas, je povinen uhradit poskytovateli rovněž

smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den trvání prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody.

## 6. Reklamacce služeb a jejich vyúčtování.

6.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na samotnou poskytnutou službu.

6.2. Reklamaci na vyúčtování služeb je povinen uživatel uplatnit vůči poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak mu právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit cenu či poplatek za poskytnutou službu.

6.3. Reklamaci na poskytnutou službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak mu právo zanikne.

6.4. Uživatel bere na vědomí, že reklamaci na vyúčtování ceny služeb třetí strany či na služby poskytované třetí stranou není oprávněn uplatnit u Společnosti, ale u třetí strany.

6.5. Uživatel může jakékoliv reklamace uplatnit:

- a) písemně dopisem doručeným na adresu sídla Společnosti,
- b) elektronicky prostřednictvím emailu zaslání na e-mailovou adresu poskytovatele supernet@supernet.cz,
- c) elektronicky prostřednictvím vyplněného interaktivního formuláře (reklamace) na Webu společnosti,
- d) telefonicky na tel. č. +420 777 330 550, v běžné pracovní době v pracovní dny od 9.00 do 16.00 hod.,
- e) sms zprávou zaslání na tel. č. +420 777 330 550, a to i mimo pracovní dny, příp. po běžné pracovní době.

6.6. Reklamacce uživatele musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) u uživatele fyzické osoby - spotřebitele - jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresu trvalého pobytu, příp. korespondenční adresu, liší-li se od adresy trvalého pobytu,
- b) identifikační číslo zákazníka či smlouvy, pokud byly přiděleny,
- c) označení, že se jedná o reklamaci s uvedením, zda se jedná o reklamaci služby nebo vyúčtování ceny služby,
- d) údaj o umístění koncového bodu nebo zařízení uživatele, které je předmětem reklamace, jedná-li o reklamaci služby,
- e) uvedení čísla faktury nebo vyúčtování, které je reklamováno, jedná-li se o reklamaci vyúčtování ceny za služby,
- f) popis reklamovaných vad služeb nebo jejich vyúčtování,
- g) datum a podpis uživatele (je-li zaslána reklamace v elektronické podobě, postačí, aby byla reklamace podepsána a následně odeslána v naskenované verzi ve formátu \*.pdf či \*.jpg; pro tento účel lze využít i elektronický zaručený podpis).

6.7. Uživatel bere na vědomí, že v případě, že bude reklamace neúplná, neurčitá či nesrozumitelná, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli doplnění jeho reklamace, příp. reklamaci zamítnout, nebude-li ani přes výzvu poskytovatele v přiměřené době doplněna, příp. nedojde-li k odstranění nedostatků uvedených shora. Uživatel bere na vědomí, že lhůta pro vyřízení reklamace neběží od výzvy poskytovatele k jejímu doplnění do dne jejího doplnění uživatelem.

6.8. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

6.9. O výsledku a způsobu vyřízení reklamace poskytovatel vyzoomí uživatele stejným způsobem, který byl sjednán pro doručování faktur dle bodu 5.5. OP.

6.10. V případě, že bude reklamace ceny služeb uznána jako důvodná, je poskytovatel povinen vrátit rozdíl mezi

fakturovanou cenou za služby a skutečnou cenou, která měla být podle sjednaných podmínek uživatelem hrazena, zpět na účet uživatele, ze kterého bylo platba zaslána (nedohodnou-li se uživatel a poskytovatel jinak), a to nejpozději ve lhůtě 1 měsíce od vyřízení reklamace.

6.11. V případě, že bude reklamace poskytovaných služeb uznána jako důvodná, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu za služby s ohledem na rozsah a délku omezení užívání služby uživatelem, přičemž sleva bude poskytnuta za celou dobu omezení služeb, nejdříve však ke dni uplatnění reklamace nebo ohlášení závady. Není-li prokázáno jinak, má se zato, že závada se projevila teprve v den, kdy byla ohlášena (reklamována) uživatelem u poskytovatele.

6.12. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného plnění poskytnutí služby.

6.13. Veškeré závady a poruchy služeb oznámí uživatel bezodkladně provozovateli některým ze způsobů určených výše v těchto OP pro učinění objednávky služeb.

6.14. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady a poruchy služeb či zařízení bez zbytečného odkladu, zpravidla do 24 hodin od jejich nahlášení takové poruchy nebo závady uživatelem, bude-li to technicky možné.

6.15. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn v rámci zajištění údržby nebo bezpečnosti veřejné komunikační sítě, příp. jejich uživatelů přerušit či omezit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou zajištění těchto účelů. Pro tento účel se poskytovatel pokusí o případných omezeních informovat uživatele na Webu poskytovatele v sekci „Omezení služeb“, a to předem, bude-li to možné. Uživatel bere dále na vědomí, že před ohlášením poruchy či závady je povinen zjistit, zda není poskytovatelem ve shora uvedené sekci omezení služeb ohlášeno.

## 7. Doba trvání a ukončení Smlouvy

7.1 Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo dobu neurčitou. Nevyplyvá-li ze Smlouvy doba, na kterou byla Smlouva uzavřena, má se zato, že byla uzavřena na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců.

7.2 Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno i uzavření Smlouvy na dobu kratší, nejméně 12 měsíců nebo dobu neurčitou a v případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost uživatele.

7.3 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, dojde v souladu s ust. § 63 odst. ZEK po uplynutí sjednané doby trvání smlouvy k automatickému prodloužení Smlouvy na dobu neurčitou; užívá-li uživatel Služby i po uplynutí 3 měsíců od původně sjednané doby trvání, má se zato, že s automatickým prodloužením souhlasí.

7.4 Smlouva je ukončena:

- a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána, pokud byla vyloučena možnost automatického prodloužení trvání smlouvy,
- b) uplynutím doby za předpokladu, že uživatel oznámil v souladu s bodem 7.3.OP svůj nesouhlas s automatickým prodloužením Smlouvy,
- c) písemnou dohodou o ukončení Smlouvy,
- d) písemnou výpovědí ze strany poskytovatele či uživatele,
- e) odstoupením od smlouvy ze strany uživatele či poskytovatele,
- f) z jiných důvodů, které právní předpisy spojují automaticky s ukončením Smlouvy.

7.4.1. Písemnou dohodou poskytovatele a uživatele lze ukončit Smlouvu i bez uvedení důvodu, a to ke dni uvedeném v písemné dohodě; není-li den ukončení Smlouvy v dohodě uveden, má se zato, že Smlouva je ukončena 30. dnem po podpisu dohody.

7.4.2. Výpověď Smlouvy musí mít písemnou formu, určitý

a srozumitelný obsah, zejména musí být dostatečně identifikována Smlouva, která má být vypovězena a musí být dostatečně označeny smluvní strany Smlouvy. Výpověď musí podepsat vlastnoručním podpisem nebo elektronickým zaručeným podpisem osoba oprávněná k podání výpovědi.

7.4.3. Výpověď musí být doručena druhé smluvní straně, přičemž teprve tímto okamžikem nabývá výpověď účinnosti.

7.4.4. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následující po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.4.5. Výpověď lze doručit druhé smluvní straně buď v listinné podobě prostřednictvím držitele poštovní licence, e-mailem doručeným na adresu druhé smluvní strany (jedná-li se o uživatele, míní se tím e-mailová adresa zvolená pro zaslání elektronického vyúčtování; jedná-li se o poskytovatele, míní se tím e-mailová adresa Poskytovatele uvedená výše v těchto OP), příp. prostřednictvím datové schránky, pokud datovou schránkou disponují obě smluvní strany. Je-li výpověď zasílána elektronicky, musí obsahovat elektronický zaručený podpis.

7.4.6. Uživatel je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli Cenu za předčasně ukončení Smlouvy dle bodu 5.10. těchto OP.

7.4.7. V případě, že Poskytovatel jednostranně změni Smlouvu nebo tyto OP, je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy či OP uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně i způsobem umožňujícím dálkový přístup. Dále je poskytovatel povinen informovat uživatele o tomto uveřejnění, a to způsobem, který si účastník zvolil pro doručování vyúčtování. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy či OP vedoucí ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn ukončit (vypovědět) Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez úhrady Ceny za předčasně ukončení smlouvy. Výpověď smlouvy musí doručit nejpozději do dne předcházejícího dnu nabytí účinnosti změny Smlouvy či OP.

7.4.8. Za podstatnou změnu či doplnění těchto Smlouvy či těchto OP se pro účely výpovědi dle předchozího článku považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem (např. prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, snížení rychlosti služby připojení k internetu v Ceníku poskytovatele v neprospěch uživatele, podstatné zvýšení ceny výjma zvýšení ceny o tzv. inflační doložku apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění Smlouvy či OP se nepovažuje změna týkající se platebních podmínek s výjimkou zkrácení doby splatnosti.

7.4.9. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany poskytovatele. Za závažné porušení je považováno (-a) (taxativní výčet):

a) nedostupnost poskytovaných služeb z důvodu výlučně na straně poskytovatele po dobu delší 30 dnů v kalendářním pololetí,

b) prodlení se zahájením plnění služeb po dobu delší 30 dnů ode dne, které bylo smluvně dohodnuto jako datum zahájení smlouvy, pokud jsou důvody prodlení výlučně na straně poskytovatele,

c) závažné porušení povinnosti při nakládání s osobními údaji uživatele.

7.4.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že uživatel:

- a) uvedl nesprávné osobní a identifikační údaje,
- b) nedoložil ani na žádost poskytovatele souhlas vlastníka nemovitosti ke zřízení služeb ve prospěch uživatele
- c) nezaplátí nejméně dvě po sobě jdoucí faktury za vyúčtování služeb ve lhůtě splatnosti,

d) nezaplátí nejméně tři faktury za vyúčtování služeb ve lhůtě splatnosti,

e) bude v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku vůči poskytovateli po dobu delší 45 dnů,

f) jiným závažným způsobem poruší ustanovení Smlouvy či OP (např. poruší-li povinnosti zakotvené v bodech 3.9.8 věta druhá, 3.9.14., 3.10.5., 9.2. písm. d) a f) těchto OP).

g) opakovaně (i méně závažným způsobem) poruší Smlouvu či tyto OP v období 6 měsíců,

h) vstoupí do likvidace nebo bude v insolvenčním řízení rozhodnuto o jeho úpadku.

7.4.11. Pro formu, náležitosti a způsoby doručování odstoupení od smlouvy se přiměřeně použijí ustanovení o výpovědi, není-li uvedeno jinak.

7.4.12. Účinky doručení odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, kterým Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti za předpokladu, že odstoupení od smlouvy bude oprávněné a platné.

7.4.13. Po ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu je uživatel povinen vrátit poskytovateli dočasně poskytnuté zařízení, a to nejpozději do 14 dnů na adrese sídla poskytovatele nebo doručením poštovní zásilky obsahující toto zařízení na adresu sídla společnosti, nedohodnou-li se strany jinak. Dočasně poskytnuté zařízení je uživatel povinen vrátit ve stavu, v jakém jej převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. V případě, že uživatel nevrátí poskytovateli dočasně poskytnuté zařízení řádně a včas, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku a současně je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den trvání prodlení s vrácením dočasně poskytnutého zařízení.

7.4.14. V případě, že je ve Smlouvě, OP, Ceníku poskytovatele či Nabídce poskytovatele zakotvena podmínka podpisu smlouvy na určité časové období (např. 2 roky), má se současně zato, že se jedná o minimální časové období trvání Smlouvy (např. min. 2 roky), a to i při absenci slov „min.“ či „minimální“, resp. slov obdobného významu. V případě, že splnění takové podmínky vede k jakémukoliv zvýhodnění uživatele např. nižší cenu instalace, poskytnutí zařízení či jiných věcí za nižší cenu nebo dokonce bezplatně a uživatel tuto podmínku nesplní (např. dojde k ukončení Smlouvy dříve než uplynutím sjednané doby jejího trvání z důvodu na straně uživatele) má poskytovatel právo požadovat po uživateli, aby mu toto zvýhodnění náležitě kompenzoval, a to např. vrácením bezplatně poskytnuté věci nebo doplacením rozdílu mezi běžnou cenou bez tohoto zvýhodnění a cenou s tímto zvýhodněním. Právo volby způsobu kompenzace náleží uživateli, který je povinen tuto volbu oznámit poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to písemně buď e-mailem podepsaným elektronickým zaručeným podpisem uživatele zasláným na emailovou adresu poskytovatele, příp. dopisem zasláným na adresu sídla poskytovatele. Neoznámí-li uživatel ve stanovené lhůtě svoji volbu, má se zato, že zvolil variantu doplacení do běžné ceny. Shora uvedenou kompenzaci je v každém shora uvedených případů povinen splnit nejpozději do 30 dnů, a to buď doručením vrácené věci na adresu sídla poskytovatele, nebo zasláním částky odpovídající cenovému rozdílu na bankovní účet poskytovatele.

7.4.15. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran OP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky poskytovatele za uživatelem ani jiné závazky uživatele, zejména sankční nároky poskytovatele, či jiné smluvní pokuty.

## 8. Doručování

8.1. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je mu oprávněn doručovat veškeré písemnosti, sdělení, oznámení, změny Ceníku poskytovatele, změny OP a další doručovat ve formě e-mailové zprávy nebo její přílohy na e-mailovou adresu, kterou uvedl ve Smlouvě.

8.2. Uživatel se zavazuje, že bude pravidelně svoji e-

mailovou schránku kontrolovat a doručenu poštu od poskytovatele vybírat.

8.3. E-mailová zpráva se považuje za doručenu nejpozději po uplynutí 24 hodin od jejího odeslání, a to i když si uživatel nepřevzeme. Shodně toto platí i pro doručování touto formou ze strany uživatele poskytovateli.

8.4. Poskytovatel je oprávněn doručovat uživateli veškeré písemnosti i na tzv. alternativní doručovací adresu, kterou se rozumí předně korespondenční adresa uvedená ve Smlouvě a není-li korespondenční adresa ve Smlouvě uvedena, příp. bude-li tato adresa nesprávná, neúplná či následně zjištěna jako neexistující, je poskytovatel oprávněn doručovat na adresu trvalého bydliště uživatele, příp. též na adresu, kde je umístěn koncový bod či přípojka uživatele.

8.5. Má se za to, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla druhé straně nejpozději třetí pracovní den po svém odeslání, a to i když si ji adresát nevyzvedl. Bude-li prokázáno dřívější doručení než třetí pracovní den, platí jako den doručení, den, kdy skutečně byla zásilka druhé straně doručena.

8.6. V případě, že dojde ke změně kontaktních údajů u kterékoliv strany Smlouvy, je tato povinna bez zbytečného odkladu tuto změnu oznámit druhé straně; v opačném případě se taková strana nemůže dovolávat nedoručení jakékoliv zásilky, e-mailu či jiné formy adresné komunikace, pokud takový projev komunikace byl učiněn (odeslán) na poslední známý kontaktní údaj druhé smluvní strany.

## 9. Další práva a povinnosti stran

9.1. Uživatel je dále oprávněn:

- a) řádně a nerušeně užívat Služby, pokud řádně a včas plní veškeré povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či OP,
- b) obdržet od poskytovatele přehledně vyúčtování služeb,
- c) požadovat doplnění informací k vyúčtování, pokud není toto vyúčtování určité, jasné a srozumitelné,
- d) obdržet od poskytovatele předem oznámení o změně Smlouvy, OP, Ceníku poskytovatele, omezení provozu Služeb či jejich pozastavení,
- e) požadovat bližší vysvětlení znění Smlouvy či těchto OP, není-li mu zřejmý jejich výklad,
- f) využívat interaktivní formuláře na Webu poskytovatele,
- g) požadovat řádně a včasné plnění povinností ze strany poskytovatele, které jsou mu uloženy Smlouvou, OP či právními předpisy.

9.2. Uživatel je dále povinen:

- a) řádně a včas hradit poskytovateli Ceny a poplatky za služby,
- b) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou;
- c) nakládat s identifikačními údaji, které mu budou přiděleny v souladu se Smlouvou poskytovatelem jako např. přístupová jména, hesla pro Připojení k internetu, pro využití jiných Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich krádeži či zneužití;
- d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s případným vymáháním pohledávek
- e) sdělit poskytovateli pravdivé údaje o své osobě a další informace nezbytné pro účely uzavření a plnění Smlouvy
- f) předložit poskytovateli doklady, které umožní spolehlivě ověřit jeho totožnost kdykoliv za trvání smlouvy; uživatel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takových dokladů,
- g) bez zbytečného odkladu písemně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- h) průběžně sledovat změny OP a Ceníku poskytovatele a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto OP a Ceníku poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co mu budou změny oznámeny, a to zejména z Webu



poskytovatele,

- i) zajistit si předem souhlas vlastníka nemovitosti, kde má být zřízeno přípojné místo či koncový bod (příp. kde hodlá Služeb poskytovatele využívat) s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, není-li uživatele vlastníkem nemovitosti; provozovatel není povinen zkoumat vlastnické poměry uživatele k nemovitosti,
- j) doložit kdykoliv během trvání Smlouvy poskytovateli na jeho žádost doklad o vlastnických poměrech k nemovitosti, kde je sjednáno místo plnění služeb, příp. doložit doklad, z něhož svědčí uživateli užívací titul k dané nemovitosti či její součásti (např. nájemní smlouvou) a umožnit mu pořízení opisu či kopie těchto listin; uživatel výslovně souhlasí s tím, aby tyto listiny mohl poskytovatel archivovat po dobu trvání smlouvy i 3 roky po jejím skončení,
- k) nepožadovat po poskytovateli jakékoliv náklady spojené s provozem dočasně poskytnutých zařízení, jakož ani náklady spojené s přiměřeným využitím prostředků uživatele při provádění služeb (např. spotřeba elektrické energie, použití nástrojů a pomůcek uživatele s jeho souhlasem, apod.).
- l) umožnit poskytovateli nezbytný přístup do nemovitosti za účelem provedení instalace, údržby či servisu technologií a zařízení, a to nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy k tomu bude uživatel vyzván poskytovatelem; v opačném případě se nemůže uživatel dovolávat odpovědnosti za škodu z titulu nemožnosti či omezené možnosti užívání Služby poskytovatelem, a to až do doby, kdy mu tento přístup umožní,
- m) strpět monitorování veřejné komunikační sítě a objemu přenosu dat ze strany poskytovatele a s tím související opatření, ke kterým je poskytovatel oprávněn dle Smlouvy či těchto OP,
- n) poskytovat poskytovateli náležitou součinnost k řádnému a včasnému plnění služeb a podmínek Smlouvy.

9.3. Za každé jednotlivé porušení výše povinností dle bodu 9.1. je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb.

9.4. Poskytovatel je dále oprávněn:

- a) omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů,
- b) zvýšit standard poskytovaných služeb pro uživatele bez nutnosti oznámení,
- c) změnit přihlašovací jména a hesla uživatele, IP adresu, či jiné údaje spojené s poskytováním služeb i bez souhlasu uživatele za předpokladu, že oznámí tuto změnu bez zbytečného odkladu uživateli,
- d) dočasně přerušit poskytování služeb uživateli, který hrubě porušuje podmínky Smlouvy či OP, příp. ohrožuje bezpečnost fungování sítě poskytovatele či ostatních uživatelů a třetích osob,
- e) informovat po dobu trvání Smlouvy uživatele o svých nových Službách,
- f) jednostranně měnit Smlouvu, OP a Ceník poskytovatel, příp. další podmínky poskytování služeb v rozsahu, který mu umožňují právní předpisy,
- g) omezit používání služeb v případě nadměrného přenosu dat uživatelem a využít opatření FUP k zajištění relativní rovnosti možnosti plnohodnotného užívání služby připojení k internetu mezi jednotlivými uživateli,
- h) využívat technické prostředky pro monitorování sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní uživatele, pak je oprávněn síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojit od sítě (jde o ochrany zejména proti útokům typu: skenování sítě, syn-flood, smtp-flood, loopback-detection, detekce rogue-dhcp serveru); takto nejsou zaznamenávány ani ukládány konkrétní data uživatele, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno).

- a) poskytovat řádně a včas uživateli Služby v souladu se Smlouvou, OP,
- b) provádět běžné opravy tak, aby závady byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení,
- c) předat uživateli přístupová jména a hesla pro aktivaci Služeb poskytovaných poskytovatelem (nikoliv třetí stranou),
- d) předem v souladu se ZEK oznámit uživateli informaci o změně Smlouvy, OP, Ceníku poskytovatele, omezení provozu Služeb či jejich pozastavení,
- e) poskytnout uživateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy,
- f) bezodkladně informovat uživatele o změně přístupových údajů.

## 10. Dočasně poskytnuté zařízení

10.1. Poskytovatel dočasně poskytne bez zbytečného odkladu zařízení sloužící pro příjem TVS, pokud tento nárok vyplývá uživateli ze Smlouvy, příp. z Nabídky poskytovatele. Na poskytnutí jiných zařízení nemá uživatel nárok, není-li takové zařízení výslovně ve Smlouvě uvedeno.

10.2. Dočasně poskytnuté zařízení se poskytuje za podmínek uvedených ve Smlouvě, příp. Ceníku poskytovatele zpravidla na dobu trvání smlouvy.

10.3. O předání a převzetí zařízení bude sepsán písemný protokol, nebude-li dohodnuto jinak. Součástí protokolu bude i prohlášení uživatele o případných tzv. zjevných vadách, které je povinen uživatel učinit. Nebude-li v protokolu zjevná vada uvedena, má se zato, že zařízení bylo předáno bez zjevných vad. Součástí protokolu bude i prohlášení o tom, zda zařízení bylo u uživatele vyzkoušeno, tzn. zda byl proveden test funkčnosti zařízení. V protokolu bude dále uvedeno, zda je zařízení předáno společně s návodem k použití, příp. se sdělením, kde si může uživatel návod k použití stáhnout pomocí veřejné komunikační sítě v elektronické podobě.

10.4. Uživatel je povinen pečovat o poskytnuté zařízení s péčí řádného hospodáře, zejména je povinen jej chránit před zničením, poškozením, krádeží, ztrátou a zneužitím a užívat jej pouze takovým způsobem, který vyplývá z návodu k použití, uživatelské příručky, manuálu či jiného dokumentu a odpovídá charakteru a účelu daného zařízení.

10.5. Uživatel nesmí měnit nastavení dočasně poskytnutých zařízení bez souhlasu poskytovatele.

10.6. Uživatel je povinen nejpozději do 14 dnů po skončení smlouvy vrátit poskytovateli dočasně poskytnuté zařízení, a to buď po dohodě s poskytovatelem v místě, kde je zařízení umístěno, jinak na adresu sídla poskytovatele. O vrácení zařízení bude sepsán předávací protokol za stejných podmínek jako v bodě 10.3. OP. V případě, že uživatel ve lhůtě uvedené v tomto bodě dočasně poskytnuté zařízení poskytovateli nevrátí, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti.

10.7. V případě, že ve Smlouvě nebude uvedena v souvislosti s předáním dočasně poskytnutého zařízení do užívání uživateli žádná částka nebo bude uvedena částka 0,- Kč, má se zato, že zařízení bylo poskytnuto do užívání ve formě bezplatné smlouvy o výpůjčce; v případě, že se bude nacházet u dočasně poskytnutého zařízení částka vyšší jak 0,- Kč, má se zato, že byla uzavřena k tomuto zařízení smlouva o nájmu.

10.8. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, má se zato, že nájemní smlouva k zařízení nebo smlouva o výpůjčce zařízení byly sjednány na dobu trvání Smlouvy (minéno Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací).

10.9. Je-li sjednán nájem zařízení, platí, že cena uvedená ve Smlouvě odpovídá měsíčnímu nájemnému.

10.10. Nevyplývá-li výslovně ze Smlouvy, že dočasně poskytnuté zařízení má být předmět převodu

10.11. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy z důvodu na straně uživatele, má poskytovatel nárok na doplacení nájmu do původně sjednané doby trvání smlouvy, přičemž toto nájemné je splatné ve lhůtě 3 dnů ode dne ukončení Smlouvy. Uživatel se zavazuje toto nájemné poskytovateli doplatit některým ze způsobů určených pro placení Ceny za služby. V případě, že uživatel neuhradí poskytovateli nájemné v souladu s tímto bodem, je poskytovatel oprávněn po uživateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení se splněním této povinnosti.

10.12. Uživatel má nárok na bezplatnou výměnu dočasně poskytnutého zařízení, pokud během trvání Smlouvy bude zjištěno, že dočasně poskytnuté zařízení trpí vadou, která brání řádnému užívání a kterou nelze odstranit opravou, přičemž tato vada nebyla ani částí způsobena nevhodnou manipulací, zásahem či jiným jednáním či opominutím uživatele nebo třetí osoby.

## 11. Odpovědnost a náhrada škody.

11.1. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití přidělených přístupových údajů a za škodu takto způsobenou poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli za účelem jejich deaktivace. Poskytovatel se v přiměřené lhůtě zavazuje předat uživateli nové přístupové údaje, přičemž za přidělení nových údajů poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek dle Ceníku poskytovatele.

11.2. Uživatel odpovídá vlastníkově za škodu, kterou způsobí uvedením nepravdivých, klamavých, neúplných či zkreslených informací, příp. zamlčením nebo opominutím uvedení takových informací, které souvisí s předmětem Smlouvy či jejím plnění, příp. takových, u kterých mohl s ohledem na předmět Smlouvy rozumně předvídat, že tyto informace mohou mít vliv na uzavření/neuzavření Smlouvy či její plnění.

11.3. Uživatel odpovídá poskytovateli za škodu na dočasně poskytnutých zařízení a věcech, které mu poskytovatel předal v rámci předmětu plnění Smlouvy, a to zejména za škodu způsobenou jejich ztrátou, zničením, poškozením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí uživatelem nebo jím pověřenou osobou do dne jejich vrácení poskytovateli. Uživatel rovněž odpovídá za škodu, kterou způsobí tím, že používal zařízení v rozporu s návodem na použití zařízení či jiného obdobného dokumentu.

11.4. Poskytovatel odpovídá uživateli za škodu na majetku uživatele, kterou způsobí při neodborném provádění prací instalačních a servisních prací a při provádění údržby zařízení; poskytovatel však neodpovídá za škodu, které nemohl předvídat, které nemohl rozumně ani při vynaložení odborné péče předvídat, ani za škodu vzniklou v důsledku nesprávné, neúplné či zkreslené informace, kterou mu sdělil sám uživatel (např. informace o vedení elektrických rozvodů v bytě, rozvodů topení, apod.).

11.5. Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která mu vznikne v důsledku nesprávného použití či změny nastavení dočasně poskytnutých zařízení poskytovatele, které jsou s vlastními zařízeními uživatele propojena.

11.6. Uživatel je povinen předcházet možnému vzniku škody jak na svém majetku tak majetku poskytovatele, zejména tím, že bude provádět pravidelnou kontrolu dočasně poskytnutého zařízení i vlastních zařízení, které jsou se zařízením poskytovatele propojeny nebo jejich použití jakkoliv souvisí se službami, které jsou poskytovány v rámci smlouvy, a to nejméně jednou týdně; při zjištění jakéhokoliv rizika, které by mohlo vést ke vzniku škody jako např. přehřívání zařízení, zvýšená hluchost, elektrické výboje či zkratky, opakované bezdůvodné vypnutí zařízení, zhoršení kvality služby, se kterou zařízení souvisí, aj. je uživatel povinen bezodkladně toto riziko oznámit poskytovateli vhodnou formou (lze užít přiměřené formy pro učinění objednávky služeb), zejména telefonicky či sms zprávou na shora uvedený mobilní telefon. Při existenci shora uvedeného rizika je uživatel navíc povinen bezodkladně odpojit veškerá zařízení od

povinen se zachovat i v případě, že zařízení budou vykazovat rizika, které jsou uvedena v návodu na použití zařízení nebo v jiném obdobném dokumentu, se kterými se tímto zavazuje podrobně seznámit.

11.7. Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která mu budou způsobena útokem třetích osob šířeným prostřednictvím veřejné datové sítě jako např. odcizením, zneužitím či zničením dat, které se nachází na počítači uživatele.

11.8. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou dočasným přerušením či omezením poskytovaných služeb pouze do výše přiměřené slevy z Ceny za službu s přihlédnutím k době jejího omezení; neodpovídá však za vznik jiné škody ani ušlý zisk způsobený např. tím, že uživatel nemohl v důsledku omezení služeb odeslat e-mail určitého obsahu, z čehož mu vznikla škoda z nerealizovaného obchodu apod.

## 12. Smluvní pokuty a sankce.

12.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli zaplacení smluvní pokuty, vyplývá-li taková smluvní pokuta z těchto OP. V žádném z případů uplatnění smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele požadovat rovněž náhradu vzniklé škody.

12.2 Poskytovatel je kromě jiných případů uvedených v této smlouvě oprávněn požadovat po uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé porušení povinností stanovené v bodě 2.4., bodě 3.9.8. věta druhá, bodě 3.9.9., bodě 3.9.14., 3.10.4., 3.10.5., bodě 9.2. písm. e) a g) těchto OP. Zaplacení smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody v souladu s tímto OP.

## 13. Nakládání s osobními údaji a informacemi.

13.1 Uživatel i poskytovatel shodně prohlašují, že pro účely plnění Smlouvy zejména pak pro účely registrace uživatele u poskytovatele a jeho následné evidence jako zákazníka poskytovatele, dále pro účely jednání, přípravy a uzavření Smlouvy nebo její změny, doručování písemností, vystavování účetních dokladů a řádného vedení účetnictví poskytovatele a uživatele, dále pro účely spojené s prováděním instalačních prací, prací spojených s údržbou či servisních prací, rovněž pro účely obchodní, ekonomické a marketingové, příp. pro další účely vyžadované právními předpisy je nezbytné, aby poskytovatel zpracovával osobní údaje o uživateli, zejména jeho jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresu trvalého bydliště, korespondenční adresu, e-mailovou adresu, telefonní čísla a jiné kontaktní údaje.

13.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat v písemné, elektronické či audiovizuální podobě, přičemž ke zpracování jsou využívány manuální, elektronické i technické prostředky a to včetně tzv. robotů, tedy zařízení sloužících k automatickému ukládání a registraci osobních údajů o uživateli.

13.3 Poskytovatel se zavazuje, že poskytnuté osobní údaje uživatele bude chránit před jejich neoprávněným odcizením, pozměněním či zneužitím ze strany třetích osob.

13.4 Poskytovatel se dále zavazuje, že poskytnuté osobní údaje bude uchovávat pouze po dobu nezbytně nutnou k plnění Smlouvy, příp. po dobu nutnou k tomu, aby mohl řádně splnit veškeré povinnosti, které mu ukládají právní předpisy. Za nezbytně nutnou dobu se bere i doba, po kterou smluvní strany mohou vůči sobě uplatnit vzájemně jakékoliv nároky vyplývající z uzavřené Smlouvy.

13.5 Uživatel výslovně souhlasí se zpracováním svých osobních údajů uvedených shora ze strany poskytovatele pro shora uvedené účely a uděluje tímto poskytovateli oprávnění, aby tyto osobní údaje pro dané účely využíval, přičemž tak činí zcela dobrovolně podle své skutečné, vážné a svobodné vůle a prohlašuje, že osobní údaje poskytnuté poskytovateli na základě Smlouvy jsou aktuální, pravdivé a úplné, přičemž si je vědom možných důsledků v případě, kdy by tímto způsobem uvedl

poskytovatele v omyl o svých údajích, včetně možné odpovědnosti trestněprávní spočívající zejména v možném spáchání trestného činu podvodu či poškození cizích práv.

13.6 Uživatel bere na vědomí, že i bez jeho souhlasu může poskytovatel zpracovávat jeho osobní údaje pro jiné účely, pokud provádí zpracování nezbytné pro dodržení svých právních povinností.

13.7 Uživatel je oprávněn požádat poskytovatele o informaci týkající se zpracování jeho osobních údajů, přičemž poskytnutí této informace je zpoplatněno dle Ceníku poskytovatele.

13.8 Při zpracování osobních údajů poskytovatel dbá, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

13.9 Zaměstnanci poskytovatele, příp. jiné fyzické osoby, které zpracovávají za poskytovatele osobní údaje na základě Smlouvy, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

13.10 Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky poskytovatele.

13.11 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.

13.12 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel si může s jinými podnikateli zajišťujícími veřejnou komunikační síť nebo poskytujícími veřejně dostupnou službu elektronických komunikací vzájemně předávat data související s poskytováním služby, a to údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací.

13.13 Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli, aby pro účely marketingu služeb elektronických komunikací nebo pro poskytování služeb spřádanou hodnotou zpracovával tzv. provozní údaje, tj. údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování v rozsahu a v trvání nezbytném pro tyto služby nebo marketing. Uživatel může svůj souhlas se zpracováním provozních údajů kdykoliv odvolat.

13.14 Uživatel tímto uděluje dále souhlas poskytovateli, aby zpracovával tzv. lokalizační údaje, tj. údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele. Uživatel může svůj souhlas se zpracováním provozních údajů kdykoliv odvolat.

13.15 Uživatel bere na vědomí, že dle § 97 ZEK je poskytovatel povinen uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování jejich veřejných komunikačních sítí a při poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

## 14. Přejícná a kolizní ustanovení

14.1 Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou OP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek uživatele-spotřebitele, použije se na úpravu vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem dosavadní znění OP, a to v části, kde by takto postavení uživatele-spotřebitele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu od smlouvy odstoupit, neboť ke zhoršení stavu pro uživatele-spotřebitele nedochází.

14.2 V případě rozporu Smlouvy, těchto OP a Ceníku poskytovatele, platí, že se přednostně použije znění Smlouvy, poté znění OP a nakonec znění Ceníku poskytovatele.

## 15. Řešení sporů a rozhodné právo

15.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

15.2 Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího bodu do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi uživatelem a poskytovatelem. Spory o nájemné z dočasně poskytnutých zařízení však rozhodují obecné soudy, stejně jako případné náhrady škody způsobené na majetku poskytovatele či uživatele.

## 16. Závěrečná ustanovení

16.1 V případě, že některé ustanovení Smlouvy či těchto OP se ukáže jako neplatné, týká se neplatnost jenom takové části a nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních částí Smlouvy či OP.

16.2 Poskytovatel i uživatel výslovně souhlasí, že uzavírání dodatků ke Smlouvě je možné i v jiné formě, než byla původní forma uzavřené smlouvy.

16.3 Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dne 6.6.2015

V Brně dne 6.6.2015.

SuperNET s.r.o.  
Libor Vykopal, jednatel společnosti

Tyto Obchodní podmínky jsou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací

Č.....

Uživatel svým podpisem stvrzuje, že před podpisem Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací převzal tyto Obchodní podmínky v písemném znění, tyto si řádně a důkladně přečetl, jejich obsahu plně porozuměl a další vysvětlení k nim nežadá, a bere na vědomí, že tyto obchodní podmínky budou součástí Smlouvy a zavazuje se, že je bude řádně dodržovat.

V Brně dne .....

podpis uživatele