

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

## 1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) upravují poskytování služby OPENNET společností CAP-NET s.r.o. Všeobecné obchodní podmínky neupravují poskytování ostatních služeb.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

## 2. DEFINICE POJMŮ

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

2.1 Ceník služeb je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.

2.2 HelpDesk je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.opennet.cz](http://www.opennet.cz).

2.3 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele (WiFi, Ethernet, SFP), na které Účastník připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.

2.4 Kontaktní osoba je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací týkajících se plnění Smlouvy mezi oběma Smluvními stranami a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.

2.5 Kybernetický útok je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné, informace, dále zneužití zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.

2.6 Lokalita služby je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

2.7 Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.8 Porucha a její řešení je definováno v kapitole 9.

2.9 Poskytovatel je společnost CAP-NET s.r.o., se sídlem Tř. 1. máje 476/53, 460 02 Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 19447, IČ 25466640, DIČ CZ25466640.

2.10 Síť znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, 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 bez ohledu na druh přenášené informace.

2.11 Portál je webová stránka přístupná z počítače Účastníka z Lokality služby a slouží k registraci, uzavření smlouvy, změně kontaktních údajů Účastníka a změně období či služby dle

platného Ceníku služeb.

2.12 Služba je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy pro Službu elektronických komunikací.

2.13 Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích.

2.14 Smlouva je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami.

2.15 Smluvní strana znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Účastníka.

2.16 Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.

2.17 Úřad znamená Český telekomunikační úřad.

2.18 Uživatel je každý, kdo využívá Službu.

2.19 Veřejná komunikační síť je Síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby.

2.20 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po Sítích třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.21 Všeobecné obchodní podmínky jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování Služeb.

2.22 Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

2.23 Zákon o ochraně osobních údajů znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění.

2.24 Zvláštní ujednání znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesnění Smlouvy, bylo-li sjednáno.

2.25 Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.

2.26 Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo jiný svátek podle platných a účinných právních předpisů ČR.

## 3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Zákonem o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem.

3.2 Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti okamžikem, kdy Účastník vyplní pomocí přihlašovacího Portálu služby Opennet údaje, vybere produkt a potvrdí souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami.

3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel je zejména oprávněn: (obecná ustanovení)

4.1.1 požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,

4.1.2 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

podmínek nebo ze zákonných důvodů,

4.1.3 regulovat provoz v Síti za účelem ochrany Sítě, Uživatelé a Účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem,

4.1.4 nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně porušil podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli, (v) Účastník opakovaně nezaplatil vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena. (ustanovení týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)

4.1.5 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník přiděleny v rámci využívání Služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn.

4.1.6 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnutí možnosti Účastníkovi umístit jeho zařízení na zařízení či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Účastníka, která zde Účastník umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.

4.2 Poskytovatel je povinen:

4.2.1 zřídít a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

4.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby a Ceníkem služeb,

4.2.3 udržovat své zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,

4.2.4 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Účastníka, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby,

4.2.5 odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízení nebo svoji Síť,

4.2.6 monitorovat Síť a poskytování Služby dle Technického popisu dané Služby a výsledky monitoringu aplikovat na zlepšení kvality služby, přičemž tento monitoring neovlivňuje kvalitu služby.

### 5 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

5.1 Účastník je oprávněn: (obecná ustanovení)

5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

5.1.2 požádat o změnu Smlouvy,

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na HelpDesk,

5.1.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu,

5.1.5 po dobu trvání Smlouvy nakládat se svými daty,

5.2 Účastník je zejména povinen: (obecná ustanovení)

5.2.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména

k jakékoliv ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby dle článku 8.3 a/nebo ze skutečností dle článku 10.6 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

5.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,

5.2.3 udržovat aktuální identifikační údaje pomocí Portálu nebo písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo HelpDesk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,

5.2.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy nebo krádež, poškození či ztrátu i jen části technologie,

5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: • zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytování Služby a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení Poskytovatele umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely, • zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka či prostorách Účastníkem určených za účelem jeho oprav či údržby a případně zajistit i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti, • předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost, • zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službou, • zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník, • učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, • ke dni ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.

5.2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tuto/toto zařízení či Službu dle Smlouvy,

5.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující uživatelskou důvěryhodnost a solventnost,

5.2.8 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,

5.2.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,

5.2.10 dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání,

5.2.11 při využívání Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,

5.2.12 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Účastníka v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu,

5.2.13 nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,

5.2.14 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Účastník do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

5.2.15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě Poskytovatele.

5.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

### 6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY (obecná ustanovení)

6.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách [www.opennet.cz](http://www.opennet.cz).

6.2 Poskytovatel zašle Účastníkovi 7 dní před skončením vyúčtovacího období výzvu k platbě dle zvolené služby a období elektronicky na e-mail zadaný při uzavření smlouvy ve formátu PDF. Po uhrazení částky Poskytovatel zašle daňový doklad elektronicky ve formátu PDF na e-mail zadaný Účastníkem. Platbu je možné hradit hotově na pobočce firmy či bezhotovostně bankovním převodem na účet uvedený na výzvě k platbě.

6.3 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby vázané na jedno připojení, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

6.4 Účastník výslovně souhlasí se zasláním Výzev k platbě a daňových dokladů pouze elektronicky na jím uvedený e-mail ve formátu PDF. Zároveň prohlašuje, že je vlastníkem jím uvedené e-mailové schránky nebo k této e-mailové schránce má zajištěn souhlas vlastníka pro zaslání dokladů po celou dobu trvání Smlouvy. V případě nutnosti je možné vyzvednout daňové doklady na pobočce firmy.

6.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

6.6 Účastník má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.

6.7 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na již uzavřeném smluvním období, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

6.8 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové

právo uplatnit poprvé.

6.9 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakémkoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.

6.10 Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízení Sítě Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Účastníka (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).

### 7. REKLAMACE A KOMPENZACE (obecná ustanovení)

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu, a to telefonicky nebo písemně.

7.2 Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Písemná reklamační žádost musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele CAP-NET s.r.o., Tř. 1. máje 476/53, 460 02 Liberec přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační žádost uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli na [info@cap-net.cz](mailto:info@cap-net.cz), jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamační žádosti (ve formátu PDF)).

7.3 Reklamaci na vyúčtování ceny za Službu je Účastník povinen 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. Písemná reklamační žádost musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační žádost uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamační žádosti (ve formátu PDF)).

7.4 Podání reklamační žádosti na Služby nebo vyšší vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

7.5 Reklamační žádost musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační žádost, předmět reklamační žádosti, přesný popis reklamované záležitosti.

7.6 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační žádosti. Vyžaduje-li vyřízení reklamační žádosti se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační žádosti.

7.7 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační žádosti. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační žádosti směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační žádosti. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační žádosti, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

7.8 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

7.9 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamaci.

7.10 V případě, že je uznána reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.

7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

7.12 Vadou Služby je změna rychlosti Služby a to,

7.12.1 za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje 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,

7.12.2 za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje 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.

7.13 Pokud Účastník zjistí aktuální změnu rychlosti Služby, má právo na reklamaci kvality Služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku Služby, je pro zabezpečení práv Účastníka zodpovědnosti za vady nezbytné nahlásit poruchu na servisní linku v době trvání změny rychlosti Služby, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuální rychlosti služby. Pokud se prokáže vada na straně poskytované služby, tak je nahlášení poruchy považováno za reklamaci Služby. Účastník bere na vědomí, že jakékoliv služby využívané v rámci připojení k internetu (WWW, el. pošta, IPTV, stahování dat, nahrávání dat, internetové rádio, IP telefonie) mohou mít vliv na ostatní služby i vůči sobě vzájemně, zejména na rychlost stahování i nahrávání v rámci poskytované Služby.

7.14 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 129 odst. 3 Zákon o elektronických komunikacích).

### 8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy Sítě,

8.1.2 krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákon o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě,

8.1.4 písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby dle článku 10.6.6 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

8.1.5 povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu ČR,

8.1.6 vyšší moci.

8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby pokud Účastník neplní další podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden.

8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužívání Služby Účastníkem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Účastníka, resp. také tehdy, je-li Účastník cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spywarů, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy dle článku 10.6.6 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podílení se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.

8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Omezení nebo přerušení Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit celou cenu za Služby.

8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

8.6 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě a příslušným předpisům.

8.7 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Sítě Poskytovatele jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – každá sobota v lichém kalendářním týdnu v době od 23:00 do 04:00 hodin. Tento interval může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo Sítě.

8.7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních intervalů pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlídnout, a je-li to

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním intervalu.

8.7.2 V době servisního intervalu nemusí být Služba poskytována.

8.7.3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.

8.7.4 Účastník se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.

8.7.5 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.

8.7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušением provozu u Účastníka či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka ani je neposkytne třetí osobě.

### 9. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ

9.1 Zjistí-li Účastník Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště HelpDesk, a to buď telefonicky na tel.: 485109608 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele [www.opennet.cz](http://www.opennet.cz).

9.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Účastníka, a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy.

9.3 V rámci aktivní kontroly připojení a kvality služby (zejména propustnosti) na základě nahlášené poruchy může při měření a vyvolání testovací komunikace dojít k omezení poskytované Služby.

9.4 Odpovídá-li za Poruchu Služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.

### 10. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY

10.1 Smlouva je vždy uzavírána na dobu určitou dle zvoleného účtovacího období. Účtovací období počíná dnem uhrazením služby ze strany Účastníka Poskytovateli. Uhrazením platby na základě elektronicky zaslané výzvy k platbě je platnost Smlouvy prodloužena o dobu určitou, která odpovídá zvolenému účtovacímu období.

10.2 Smlouva nabývá účinnosti, není-li uvedeno jinak ve Smlouvě, okamžikem, kdy je přijata platba za Službu od Účastníka.

10.3 V případě, že Účastník již nechce prodloužení Smlouvy na další období, pošle písemnou výpověď nebo neuhradí platbu na další období dle zvolené Služby.

10.4 Výpovědí nebo ukončení Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani

odpovědnost za případnou škodu.

10.5 Jestliže Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.

10.6 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi:

10.6.1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo Uživatelům, zasahuje do sítí Poskytovatele nebo do jiných sítí,

10.6.2 v případě opakovaného porušení povinností Účastníka ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,

10.6.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Účastník neposkytne dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou,

10.6.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,

10.6.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Účastník nemá nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného poskytovatele, v tomto případě má nárok na vrácení poměrné částky za zbývající období do konce Služby.

10.6.6 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Účastník podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku a/nebo že Účastník je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Účastníka.

10.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 30 (třicet) dnů, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi Účastníkovi. Poskytovatel je povinen Účastníkovi vrátit poměrnou částku za zbývající období do konce Služby.

10.8 Účastník může vypovědět Smlouvu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 30 (třicet) dnů, která začíná běžet následující den po doručení výpovědi Poskytovateli. Poskytovatel v tomto případě není povinen Účastníkovi vrátit částku z uhrazeného kreditu za zbývající období do konce Služby.

10.9 Smlouva může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.

10.10 Při ukončení Smlouvy odstoupením nebo její výpovědí Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu;

10.11 Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

10.12 Při skončení Smlouvy a po splnění všech dluhů a povinností Účastníka vůči Poskytovateli Poskytovatel vrátí bez

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

zbytečného odkladu Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.

10.12 Účastník je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Účastníka odstranit.

### 11. VŠEOBECNĚ ZÁVAZNÉ PROCEDURY (obecná ustanovení)

#### 11.1 Zřízení Služby Poskytovatelem

11.1.1 Smlouva uzavřená na Portálu obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby.

11.1.2 Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě zadané na Portálu.

11.1.3 Zřízení Služby je podmíněno tím, že Účastník: • poskytl veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný, • poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna, • poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.: • zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný; pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je uzavřena Smlouva zároveň takovým souhlasem, • poskytl veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projektu, pokud je nutný, • zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanicí, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby, • schválil Projekt, pokud byl zpracován.

11.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozím článku 11.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Účastník neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, není-li stanoveno jinak.

11.1.5 Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

11.1.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu Smlouvy, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnutí odůvodnit.

11.1.7 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změně řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel

oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.

11.1.8 Vlastníkem dat uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Účastník a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.

11.2 Změna parametrů Služby, rychlost a zvolené období

11.2.1 Změnu Služby provádí Účastník pomocí Portálu nebo písemnou žádostí zaslouanou Poskytovateli.

11.2.2 Změna služby nastává vždy až po skončení stávajícího období služby, výzva k platbě bude obsahovat již nové parametry služby.

11.3 Ukončení poskytované Služby

11.3.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trvání Smlouvy, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se Smluvní strany dohodly.

11.3.2 Dnem ukončení jednotlivé Služby končí případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak.

### 12. PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ SLUŽBY

12.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

12.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.

12.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

12.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

12.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

12.6 Pro provoz zařízení Poskytovatele Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v Projektu.

12.7 Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

12.8 Zařízení zapojená přímo do sítě Poskytovatele musí být dodáno Poskytovatelem nebo Poskytovatelem předem schváleno.

12.9 Zařízení zapojené za předávacím rozhraním koncového zařízení Poskytovatele je pouze na zodpovědnosti Účastníka a musí splňovat technické specifikace pro dohodnuté předávací rozhraní.

### 13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

13.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

13.2 Poskytovatel především neodpovídá za:

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

13.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,

13.2.2 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Účastníka,

13.2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,

13.2.4 jakékoliv škody způsobené Účastníkoví nebo Uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

13.3 Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. Uživatelům Službu náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

13.4 Škodu dle článku 13.1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslijící škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

13.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka nebo Uživatele, kterému Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.

13.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

13.7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Účastník v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.

### 14. SMLUVNÍ SANKCE

14.1 Ocítne-li se Účastník v prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřeně použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.

14.2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení článku 14.3 a 14.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

14.3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.

14.4 Smluvní pokuta bude Účastníkovi vyúčtována v nejbližší řádné faktuře za Služby a podmínky její splatnosti se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Účastníkovi žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu. Ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatní obdobně.

### 15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ

15.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se Zákonem

o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

15.2 Osobním údajem Účastníka se rozumí jakákoliv informace týkající se Účastníka, který je fyzickou osobou, kterou Účastník Poskytovateli poskytne nebo ji Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb o Účastníkovi získá, zejména jeho jméno a příjmení, datum narození, číslo občanského průkazu a pasu, bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo bankovního účtu, IP adresa, záznam telefonního hovoru Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera a další, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, („Osobní údaje Účastníka“).

15.3 Souhlasem podle § 5 Zákona o ochraně osobních údajů se pro účely tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu, anebo podpisem Účastníka na Smlouvě.

15.4 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje Účastníka, pokud je to nezbytné, za účelem dodržení právních povinností Poskytovatele, za účelem plnění Smlouvy nebo pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy uskutečněného na návrh Účastníka, za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Poskytovatele nebo jiné dotčené osoby a za dalšími účely uvedenými v § 5 odst. 2 Zákona o ochraně osobních údajů. V článku 15.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou tyto důvody a účely blíže specifikovány.

15.5 Účastník má na vlastní žádost a na vlastní náklady právo na informace o Osobních údajích Účastníka, které Poskytovatel nebo jiná osoba pověřená Poskytovatelem („Zpracovatel“) zpracovává, a to v rozsahu účelu zpracování Osobních údajů Účastníka, případně kategorií Osobních údajů Účastníka, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povahy automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Účastníka, a dále o příjemci, případně kategoriích příjemců Osobních údajů Účastníka. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo Zpracovatel provádí neoprávněně zpracování Osobních údajů Účastníka, je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Je-li žádost Účastníka shledána oprávněnou, Poskytovatel nebo Zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci Osobních údajů Účastníka. Pokud vznikla v důsledku zpracování Osobních údajů Účastníkovi jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle Občanského zákoníku. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

15.6 Poskytovatel jako správce Osobních údajů Účastníka zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky nebo osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím Zpracovatelů.

15.7 Poskytovatel je oprávněn předávat Osobní údaje Účastníka na základě smlouvy o zpracování Osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona o ochraně osobních údajů Zpracovatelům, kterými jsou jiní poskytovatelé zajišťující veřejné komunikační sítě ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích, poskytovatelé poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a další osoby pověřené Poskytovatelem, včetně takových Osobních údajů Účastníka, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a/nebo za účelem identifikace či prevence zneužívání Sítě, Služeb, veřejné komunikační sítě a služeb elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a/nebo za dalšími účely.

15.8 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje Účastníků zpracovávat po nezbytně nutnou dobu pro účely:

15.8.1 informačních a účtovacích systémů Poskytovatele, vedení evidence zákazníků (účastníků) u Poskytovatele,

15.8.2 zajišťování ochrany infrastruktury, Sítí včetně souvisejících provozních činností, identifikace a prevence zneužívání Sítě a Služeb, přičemž zneužíváním Služeb se rozumí rovněž opakované opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny,

15.8.3 poskytování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s nimi spojeného, zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a vnitřní kontroly poskytovaných služeb a zvyšování jejich kvality,

15.8.4 vyúčtování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

15.8.5 vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

15.8.6 komunikace s Účastníkem o Službách, souvisejících službách třetích stran a jiných službách Poskytovatele, a to zejména pro informování o nových službách Poskytovatele, průzkum spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce a účely, telemarketing, nabízení obchodu a služeb, pokud Účastník neodmítl možnost zaslání těchto obchodních sdělení, a statistické účely,

15.8.7 technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.

15.9 Činnosti uvedené v článku 15 Všeobecných obchodních podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob (Zpracovatelů).

15.10 Účastník dále uděluje svůj výslovný souhlas s tím, že telefonní hovory Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera mohou být Poskytovatelem monitorovány a zaznamenány, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Účastník souhlasí s tím, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou, a to až na dobu 5 (pěti) let po skončení poskytování Služeb. V případě, že bude konkrétní telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, bude Uživatel na tuto skutečnost vždy předem upozorněn.

15.11 Účastník se zavazuje zajistit poskytnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů a dalších nezbytných informací o zpracovávání osobních údajů ve vztahu k Uživatelům, kteří využívají Službu se souhlasem Účastníka, a dalších osobám, jejichž osobní údaje Účastník předává Poskytovateli, a to alespoň v rozsahu odpovídajícím tomuto článku Všeobecných obchodních podmínek.

15.12 Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje Účastníků pro vydání seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě Účastníka.

15.13 Články 15.3 až 15.12 se na Účastníka, který je právníkou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právníké osoby.

15.14 V souvislosti s poskytováním některých Služeb Účastníkovi může Poskytovatel zpracovávat osobní údaje třetích osob ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů, ve vztahu k nimž je Účastník správcem („Osobní údaje třetích osob“). V

takovém případě bude Poskytovatel vystupovat jako zpracovatel Osobních údajů třetích osob.

15.15 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje třetích osob, které mu Účastník v souvislosti s příslušnými Službami poskytne.

15.16 Poskytovatel zavedl následující technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů Účastníka i Osobních údajů třetích osob:

15.16.1 všem zaměstnancům Poskytovatele přicházejícím do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude přiděleno jedinečné uživatelské jméno a heslo, které jim umožní přístup do informačních systémů nezbytných pro výkon jejich povinností;

15.16.2 součástí vstupního a dále ročního periodického školení zaměstnanců Poskytovatele přicházejících do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude školení o bezpečnosti informací;

15.16.3 přístup do prostor Poskytovatele, kde budou zpracovávány a uloženy Osobní údaje Účastníka i Osobní údaje třetích osob, bude kontrolován a v případě potřeby omezen; a

15.16.4 Osobní údaje Účastníka a Osobní údaje třetích osob budou zpracovávány na výpočetní technice vybavené přiměřeným antivirovým a antispywarovým softwarem a firewallem.

15.17 Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby Osobní údaje třetích osob vrátí Účastníkovi nebo je zlikviduje, ledaže bude Poskytovatel ze zákona povinen Osobní údaje třetích osob uchovávat déle.

### 16. ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

16.1 Místo, kde je Služba poskytována, je dané Lokalitou Účastníka při registraci.

### 17. JINÁ ODPOVĚDNOST

17.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby.

17.2 Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu újmy, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu či změny IP adres.

17.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Služby.

17.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Účastníkovi produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně „Licencovaný produkt“). Účastník smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Účastník smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může účastník provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Účastník prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Účastník je povinen neprodleně po ukončení poskytování Služby, resp.



## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021

smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.

17.5 Účastník v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Účastníka v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušení kterékoli z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Účastníka anebo Uživatele, kterému Účastník k Licencovanému produktu, v jakékoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.

### 18. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ (obecná ustanovení)

18.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku 18. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.

18.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

18.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.

18.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

18.5 O jednáních podle článků 18.3 a 18.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy. (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

18.6 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnutí Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak. V oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace. Více informací najdete na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

18.7 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovená dle adresy sídla Poskytovatele.

### 19. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

19.1 Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu

Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabytí účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění.

19.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, Účastníkovi vznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit, ale Poskytovatel v tomto případě není povinen Účastníkovi vrátit částku z uhrazeného kreditu za zbývající období do konce Služby. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.

19.3 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, Účastníkovi vznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit, ale Poskytovatel v tomto případě není povinen Účastníkovi vrátit částku z uhrazeného kreditu za zbývající období do konce Služby. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.

### 20. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

20.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud je doručení e-mail potvrzen ze strany příjemce.

20.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodloužení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

20.3 Uzavřením Smlouvy na Portále Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

20.4 Český text Všeobecných obchodních podmínek je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter. Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány.

20.5 Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují pouze na Smlouvy uzavřené po datu účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele [www.opennet.cz](http://www.opennet.cz).

20.6 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se

## **Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby OPENNET platné od 12. 4. 2021**

neuplatní.

20.7 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 12. 4. 2021 a nahrazují dosud platné Všeobecné obchodní podmínky.