

## **Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování telekomunikačních služeb**

### **1. Úvodní ustanovení**

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností **SITKOM spol. s r.o.**

Sídlo: Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, 370 05 České Budějovice.

Společnost je zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích, OR v oddílu C, vložka 27378, IČO: 26954559, DIČ: CZ26954559

### **2. Definice pojmů**

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1.** „Poskytovatelem“ obchodní společnost **SITKOM spol. s r.o.**, sídlem Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, 370 05 České Budějovice, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích, OR v oddílu C, vložka 27378, IČO: 26954559, DIČ: CZ26954559.
- 2.2.** „Zájemcem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3.** „Zákazníkem“- fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, pokud není konkretizována jako Zákazník podnikatel nebo Zákazník spotřebitel.
- 2.4.** „Zákazníkem podnikatelem“- právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.5.** „Zákazníkem spotřebitelem“- podnikající nebo nepodnikající fyzická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.6.** „Službou“ –
  - a) Internet - zprostředkování připojení k síti Internet a související služby, které umožňují využívání Internetu nebo
  - b) VoIP - telefonické služby poskytované prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem nebo
  - c) Televize - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem. Službu Televize je možné Zákazníkovi poskytnout pouze při současném poskytování Služby Internet.
- 2.7.** „Rámcovou smlouvou“ – Smlouva, v níž jsou sjednána základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě ujednáno jinak. Při vzniku prováděcí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy se tedy v rozsahu, v němž strany nesjednaly v prováděcí smlouvě jinak, stávají pravidla (smluvní podmínky) sjednaná v rámcové smlouvě součástí obsahu prováděcí smlouvy, a to aniž by na ně muselo být v prováděcí smlouvě odkázáno.
- 2.8.** „Smlouvou“ – Rámcová či Prováděcí smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.9.** „Aktivačním kódem“ - Zákazník, který doloží při uzavření Rámcové smlouvy své identifikační údaje spolu s identifikačními doklady, se stává autorizovaným Zákazníkem. Autorizovanému Zákazníkovi může být Poskytovatelem pro potřeby identifikace při komunikaci s Poskytovatelem přidělen Aktivační kód.
- 2.10.** „Zařízením“ - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování Služby.

- 2.11.** „Závazkem“ – Minimální doba, po níž je Zákazník povinen hradit Službu dle Smlouvy v případě, že je Smlouva uzavírána na dobu určitou. Do této doby není započítávána doba, po níž je Služba poskytována v rámci Akčního období, tak jak je definováno dle č. 2.12 VOP.
- 2.12.** „Akčním obdobím“ – Období v měsících po uzavření Smlouvy, v kterém je Zákazníkovi poskytována Služba bezplatně či za výrazně sníženou cenu. Jedná se o jednu z částí Slevy, tak jak je tato definována v čl. 7. 2 těchto VOP.
- 2.13.** „Instalací“ - Souhrn prací včetně nastavení telekomunikačních zařízení a dalších činností směřujících k připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací Poskytovatele. Instalace zahrnuje i zprovoznění Služby, tj. konfiguraci a připojení příslušného telekomunikačních zařízení. Cena instalace je uvedena v Ceníku a liší se dle typu připojení.
- 2.14.** „Věrnostním programem“ – Služba, která Zákazníkovi umožňuje při uzavření smlouvy na dobu neurčitou využívání Služeb Poskytovatele a zajištění Instalace se slevou při dodržení podmínek tohoto programu.

### **3. Rozsah poskytované Služby**

- 3.1.** Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi dle jeho výběru Službu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a VOP a Zákazník se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu. Poskytovatel může v rámci dle jednotlivých Smluv poskytovat Zákazníkovi Služby uvedené pod písm. a), b) c) ve smyslu ujednání čl. 2. bod 2.6. VOP.
- 3.2.** Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- 3.3.** K ohlášení poruch udržuje poskytovatel zákaznické centrum, jehož kontaktní údaje lze nalézt na rámcové či prováděcí smlouvě.

### **4. Vznik a zánik Smlouvy**

- 4.1.** Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Zájemcem a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem, akceptací prostřednictvím Aktivačního kódu Autorizovaným Zákazníkem nebo ústně při telefonickém rozhovoru Zájemce s pracovníkem Poskytovatele, s obchodním reprezentantem, který je k tomu výslovně smluvně Poskytovatelem oprávněn. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.
- 4.2.** Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
- 4.3.** Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Poskytovatele ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2102, občanský zákoník, má Zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud Zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá o zahájení poskytování Služby dříve. Písemné vyrozumění o odstoupení je Zákazník povinen zaslat Poskytovateli písemnou formou v listinné podobě na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě nebo tak může učinit osobně v provozovně Poskytovatele. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li Zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.
- 4.4.** Uhradí-li Zákazník první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabyla platnosti a účinnosti, v souladu s ustanovením § 1744 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Toto ustanovení nemění ničeho na ostatních možnostech akceptace dle této smlouvy nebo podle zákonné úpravy.

- 4.5.** Byla-li Smlouva nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 4.6.** Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.
- 4.7.** Smluvní strany výslovně vylučují ve smyslu ustanovení § 1801 aplikaci ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Toto ujednání se nevztahuje na Smlouvy uzavírané se Zákazníkem spotřebitelem.
- 4.8.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou se závazkem (časově určeným závazkem užívání Služby).
- 4.9.** Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok Poskytovatele na ostatní finanční a jiné vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvního vztahu.
- 4.10.** V případě Smluv uzavřených se Zákazníkem podnikatelem se vždy po uplynutí doby sjednané doby Smlouvy závazek plynoucí ze zvýhodněné ceny měsíčního paušálu automaticky prodlužuje o stejnou dobu, Zákazník podnikatel má však právo toto automatické prodloužení do budoucna kdykoli odmítnout.
- 4.11.** Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně formou listinné zásilky nebo osobně v provozovně Poskytovatele následujícím způsobem:
- a) bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem po dni, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď Zákazníkem, nebo
  - b) do 1 měsíce po oznámení změny VOP nebo Ceníku služeb vydaných Poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost. V případě výpovědi Smlouvy dle bodu a) tohoto článku nezaniká právo Poskytovatele požadovat od Zákazníka finanční vypořádání dle bodu 10.1 VOP.
- 4.12.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně formou listinné zásilky zaslané na adresu uvedenou Zákazníkem při uzavření Rámcové smlouvy či Smlouvy s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, ekonomických či legislativních důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a VOP.
- 4.13.** Zákazník je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit nebo osobně v provozovně Poskytovatele od této Smlouvy také v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů.
- 4.14.** Poskytovatel je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit od Smlouvy v případě prodloužení Zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů, nebo v případě, že Zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice, nebo v případě podstatného porušení povinností Zákazníkem vyplývajících ze Smlouvy, VOP nebo jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby nebo pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní poskytování sjednaných služeb do 30-ti dnů od podpisu Smlouvy nebo z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů nebo pokud Zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost spojenou se zajištěním Služby a servisem v případě poruch. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě Zákazníkem, případně na poslední adresu Zákazníkem oznámenou Poskytovateli, případně na emailovou adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl ve smluvním vztahu s Poskytovatelem do Rámcové smlouvy či Smlouvy.
- 4.15.** Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Zákazníka přeplatek na cenách za Službu nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit Zákazníkovi na základě listinné písemné

žádosti Zákazníka do 30-ti dnů ode dne doručení této žádosti. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného zařízení Zákazníkem Poskytovateli.

## **5. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 5.1.** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s osobou, která:
- odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),
  - v minulosti zneužila, nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
  - kteřá má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.
- 5.2.** Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.3.** Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem Zákazníkovi předem známé omezení či přerušení poskytování Služby na straně Poskytovatele, která jsou Poskytovateli předem známa.
- 5.4.** Poskytovatel je oprávněn ve smyslu § 1752 občanského zákona č. 89/2012 Sb., v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit VOP v případě, že se ukáže rozumná potřeba změny VOP. Každou změnu VOP je povinen oznámit Zákazníkovi písemně, a to v elektronické nebo listinné formě a umístěním na webové stránky Poskytovatele. Zákazník je oprávněn smlouvu v takové případě vypovědět dle čl. 4.11., písm. b).
- 5.5.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. O těchto změnách vyrozumí Poskytovatel listinnou nebo elektronickou zprávou nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový Ceník nabude platnosti.
- 5.6.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.
- 5.7.** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 5.8.** Z důvodu ochrany sítě elektronických komunikací může docházet k omezení či blokaci Služby, resp. některých portů, zejména v případě, kdy je ze síťového provozu zjevné, že dochází k šíření virů zneužívajících Službu či je Služba užívána k rozesílání spamu. V případě bezpečnostních incidentů si Poskytovatel vyhrazuje právo zablokovat veškerou komunikaci na portech nebo IP adresách, ze kterých k bezpečnostním incidentům dochází. Klient bude vždy na tento fakt upozorněn dohledovým centrem a po odstranění příčiny bude opět daný port nebo IP adresa odblokována.
- 5.9.** Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služby upřednostnit v síti vybraný provoz (QoS), např. Službu VoIP a Televize.
- 5.10.** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou.

## **6. Práva a povinnosti Zákazníka**

- 6.1.** Zákazník je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 6.2.** Zákazník zejména nesmí:
- porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
  - zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
  - umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
  - poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího

upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.

- 6.3. Zákazník je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Zákazníka na bankovní účet Poskytovatele či do okamžiku úhrady příslušné platby v hotovosti v provozovně Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.4. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.
- 6.5. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.6. Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 6.7. Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.8. Zákazník může v případě doručení oznámení o změně VOP nebo Ceníku písemně listinnou formou odstoupit od smlouvy o poskytování služeb a to do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení. Toto právo nenáleží Zákazníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 1 měsíce bez prokazatelného doručení odstoupení se má za to, že Zákazník se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy odstoupením zaniká.
- 6.9. Zákazník je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.
- 6.10. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou mezi Zákazníky nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se Zákazník zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu Poskytovateli veškerá zařízení nebo příslušenství uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb, která Poskytovatel poskytl Zákazníkovi.
- 6.11. Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovi nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací.

## **7. Cena Služby a platební podmínky**

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.

7.2. V případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou může Poskytovatel poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuta zejména opakující se sleva z měsíční ceny Služby či sleva na Instalaci anebo i jiná sleva, která je dohodnuta ve Smlouvě či vzájemná kombinace těchto slev. Konkrétní výše poskytnuté slevy se počítá jako rozdíl ceny za Službu či Instalaci uvedenou v Ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.

7.3. Zákazník může uzavřít Smlouvu na dobu neurčitou i bez účasti ve Věrnostním programu.

7.4. Věrnostní období v rámci Věrnostního programu je stanoveno individuálně dle ujednání ve Smlouvě (dále jen „Věrnostní období“).

7.5. Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:

- a) je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
- b) je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
- c) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
- d) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.

**7.6.** V případě nesplnění podmínek slevy v rámci Věrnostního programu Poskytovatel zašle Zákazníkovi opravné vyúčtování ceny Služeb a ceny za Instalaci dle poskytnuté slevy v rámci Věrnostního programu. V rámci tohoto opravného vyúčtování Poskytovatel Zákazníkovi doučtuje zpětně rozdíl mezi již poskytnutou cenou Služby a cenou za Instalaci ve Věrnostním programu a standardní cenou od počátku probíhajícího Věrnostního období.

**7.7.** V případě, že se Zákazník kdykoliv v rámci Věrnostního období rozhodne, že již nadále nechce využívat slevu v rámci Věrnostního programu, má Zákazník právo kdykoliv vystoupit z Věrnostního programu a využívat Službu Poskytovatele za standardní cenu služeb dle platného Ceníku. V tomto případě Poskytovatel vystaví ke dni vystoupení z Věrnostního programu opravné vyúčtování dle čl. 2.6. těchto VOP.

**7.8.** V případě, že Zákazník nejméně 1 měsíc před skončením Věrnostního období nedoručí Poskytovateli písemné oznámení, že si nepřeje nadále využívat služby Věrnostního programu, věrnostní období se automaticky prodlužuje o stejnou dobu, jakou trvalo dříve.

**7.9.** Poskytovatel má právo jednostranně zvýšit cenu poskytované služby v důsledku změny výše zákonné sazby DPH. Poskytovatel může zvýšit cenu poskytované Služby jen o takovou výši, o kterou se změnila sazba daně z přidané hodnoty proti sazbě daně z přidané hodnoty platné v době uzavření Smlouvy o poskytování služeb.

**7.10.** Cena za poskytované Služby je splatná na základě daňového dokladu, a to za měsíc, ve kterém byla Služba poskytnuta, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele či její zaplacení v hotovosti v provozovně Poskytovatele.

**7.11.** Zákazník nemá nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Zákazníkem nebo dočasným odpojením Služby Poskytovatelem z důvodu prodloužení úhrady finančních závazků na straně Zákazníka apod.)

**7.12.** V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli paušální poplatek za výjezd a práci ve výši dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.

**7.13.** Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele, přičemž jednotlivé kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. Reklamací na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

**7.14.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamací rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamací musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamací podané proti vyúčtované ceně, je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

**7.15.** V případě oprávněné reklamací vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamací způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamací buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

**7.16.** Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamací ve smyslu výše uvedených článků.

**7.17.** V případě prodloužení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Zákazníka, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodloužení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

- a) samostatně, nebo
- b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.

**7.18.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

**7.19.** Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

**7.20.** Aktuální informace o všech platných cenách Služeb jsou Zákazníkovi k dispozici na webovém adrese Poskytovatele označené v záhlaví Rámcové smlouvy či Smlouvy.

## **8. Instalace**

**8.1.** V rámci zřízení Služby se provádí pouze instalace kabelové koncovky či zásuvky (rozhraní) a nikoli koncového zařízení. Samotná instalace koncového zařízení je samostatnou službou zpoplatněnou dle Ceníku.

## **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

**9.1.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

**9.2.** Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **10. Závazky z porušení Smlouvy**

**10.1.** V případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno užívání Služeb na dobu určitou se závazkem, je Zákazník spotřebitel povinen a zavazuje se v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet jedné dvacetiny hodnoty měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem jedné dvacetiny minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi spotřebiteli poskytnuto Poskytovatelem za zvýhodněných podmínek. Poskytovatel není oprávněn nárokovat si výše uvedené finanční vypořádání po Zákazníkovi spotřebiteli v případě, že ukončení Smlouvy dojde do tří měsíců od uzavření Smlouvy.

V případě Smlouvy uzavřené se Zákazníkem podnikatelem, v níž bylo sjednáno užívání Služeb na dobu určitou se závazkem, je Zákazník podnikatel povinen a zavazuje se v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet hodnoty měsíčních paušálů (bez Věrnostního bonusu uvedeného ve Smlouvě) zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi podnikateli poskytnuto Poskytovatelem za zvýhodněných podmínek.

**10.2.** Poskytovatel v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k nápravě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit a smluvní vztah vypovědět.

**10.3.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

**10.4.** Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

**10.5.** Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 a 6.3 těchto VOP.

## **11. Změna a platnost VOP**

**11.1.** Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách.

Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS.

**11.2.** V případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové VOP akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníka způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

**11.3.** Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## **12. Rozhodné právo (řešení sporů)**

**12.1.** Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

**12.2.** Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku.

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

**12.3.** V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ke vzniku sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)

## **13. Závěrečné ustanovení**

**13.1.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.

**13.2.** Zákazník souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích,

**13.3.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**13.4.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.

**13.5.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

**13.6.** Nedílnou součástí těchto VOP jsou dokumenty Ceník a Parametry Služby.

**13.7.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

**13.8.** Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.4.2020 a nahrazují dosud platné VOP.

**SITKOM spol. s r.o.**, sídlem Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, 370 05 České Budějovice, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích, OR v oddílu C, vložka 27378, IČO: 26954559, DIČ: CZ26954559