Příloha č. 1

Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti M.NET Studénka s.r.o.

vydané v souladu s ust. § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění a v souladu s ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „**obchodní podmínky**“).

Čl. I. Předmět úpravy

(1.1) Tyto obchodní podmínky upravují podmínky pro zřízení koncového bodu veřejné komunikační sítě (dále též jen „**koncový bod**“), poskytování připojení k veřejné komunikační síti a poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění poskytovatelem společností **M.NET Studénka s.r.o., IČ: 27809927, DIČ: CZ27809927**, se sídlem Butovická 12, Studénka, 742 13 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 41951, (dále též jen „**poskytovatel**“) a fyzickou nebo právnickou osobou, která využívá služby (dále též jen „**účastník**“) na základě uzavřené Smlouvy o připojení k veřejné komunikační síti a poskytování služby elektronických komunikací (dále též jen „**smlouva**“).

Čl. II. Sdělení před uzavřením smlouvy

(2.1) V případě, že účastník je fyzickou osobou, která využívá, nebo žádá služby pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti (dále též jen „**spotřebitel**“) sděluje tímto poskytovatel účastníkovi v souladu s ust. § 1811 odst. 2) občanského zákoníku následující sdělení, které je současně smluvním ujednáním:

a) totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresa pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj poskytovatele: **M.NET Studénka s.r.o., IČ: 27809927, DIČ: CZ27809927,** sídlem Butovická 12, Studénka, 742 13, telefonní číslo technického oddělení: **+420 773 450 150**, e-mail: info@mnetstudenka.cz;

b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností: poskytování připojení k veřejné komunikační síti (např. připojení k internetu) a poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (např. veřejně dostupná telefonní služba VoIP, veřejně dostupná mobilní telefonní služba, televize šířená internetovým protokolem apod.);

c) cena služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků je stanovena v Ceníku společnosti M.NET Studénka s.r.o. (dále též jen „**ceník**“);

d) platbu za služby lze provést v hotovosti, bezhotovostním převodem na účet poskytovatele či svolením k inkasu z účtu účastníka, poskytovatel plní zřízením služby, její aktivací a kontinuálním poskytováním služby;

e) náklady na dodání nelze stanovit předem a mohou být dodatečně účtovány;

f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv jsou stanoveny níže v těchto obchodních podmínkách v bodě **IX. Reklamace**;

g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku jsou stanoveny níže v těchto obchodních podmínkách v bodě **XII. Ukončení smluvního vztahu**;

h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření: digitální obsah je funkční za předpokladu použití kompatibilních zařízení;

i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy: digitální obsah poskytovaný prostřednictvím připojení k veřejné komunikační síti vyžaduje HW a SW kompatibilní s protokoly IPv4, IPv6 a standardy ANSI/TIA/EIA-568-B, IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3x, IEEE 802.1p, IEEE 802.1q, IEG 60603. Digitální obsah poskytovaný prostřednictvím veřejně dostupné telefonní služby VoIP vyžaduje HW a SW kompatibilní s protokoly SIP, IPv4, kodekem G.711 A-law a standardy ANSI/TIA/EIA-568-B, IEEE802.3;

(2.2) V případě, že účastník je **spotřebitelem** sděluje tímto poskytovatel účastníkovi dále v souladu s ust. § 1820 odst. 1) občanského zákoníku následující sdělení, které je současně smluvním ujednáním:

a) náklady na prostředky komunikace na dálku - ŽÁDNÉ NEJSOU;

b) povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu: poskytovatel je oprávněn požadovat placení za jím poskytované služby prostřednictvím zálohových plateb, případně je oprávněn požadovat zaplacení kauce, a to zejména s ohledem na charakter poskytované služby či bonitu účastníka;

c) nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, činí buďto 0 MĚSÍCŮ nebo 12 MĚSÍCŮ nebo 24 MĚSÍCŮ; nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, si ve smlouvě určí účastník;

d) cena služeb, případně způsob jejího určení za jedno zúčtovací období je stanovena ceníku; pokud je cena služeb neměnná zúčtovacím obdobím je vždy jeden měsíc;

e) účastník je povinen kromě ceny za služby stanovené v ceníku a kromě poplatků stanovených v ceníku včetně aktivačního poplatku, zaplatit ke všem cenám za služby a poplatkům, včetně aktivačního poplatku, taktéž zákonem stanovenou daň z přidané hodnoty;

f) lze využít práva na odstoupení od smlouvy; podmínky, lhůta a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis, jsou uvedeny ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorovém formuláři pro odstoupení od smlouvy, které tvoří přílohu smlouvy;

g) údaj, zda v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou, jsou uvedeny ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu smlouvy;
h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo, je uveden ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu smlouvy;
i) smlouva není smlouvou podle § 1837 písm. l) občanského zákoníku;
j) mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů lze řešit podáním Českému telekomunikačnímu úřadu (dále též jen „**ČTÚ**“); podání lze učinit písemně na adresu ČTÚ resp. odborů pro oblasti, předložit osobně na podatelnu ČTÚ nebo ústně do protokolu. Podání je také možno učinit v elektronické podobě na elektronickou adresu podatelna@ctu.cz.

Čl. III. Popis poskytované služby

(3.1) Jednotlivé služby, které poskytovatel poskytuje účastníkovi, jsou uvedeny ve smlouvě. Mezi tyto služby patří zejména zřízení koncového bodu, poskytování připojení k veřejné komunikační síti Internet, služby přenosu dat včetně zřízení a provozu e-mailové schránky, poskytování veřejně dostupné telefonní služby VoIP včetně zřízení hlasové linky VoIP, televize šířená internetovým protokolem, webhostingové služby, server housing a další související služby zahrnující zejména instalační práce, nastavení hardware a software v souvislosti se zřízením služeb.
(3.2) Přístup k číslům tísňového volání není nijak omezen, lokalizace je provedena na základě okresu/oblasti umístění přípojného bodu (každé oblasti je ze strany poskytovatele pro linky tísňového volání (Telefonica O2) přiřazen tzv. NRN kód, na základě kterého je hovor směrován na příslušné centrum.
(3.3) Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb, přičemž v těchto případech nemusí být dostupná žádná služba, ani přístup k číslům tísňového volání:
a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity poskytovaných služeb v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
b) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom,
ohrožení bezpečnosti státu, epidemií;
c) v případě, že poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen na základě obecně závazného právního předpisu nebo na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci;
d) v případě, že účastník uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání;
e) v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
(3.4) Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb, s výjimkou uskutečnění volání na čísla tísňového volání v případě, že účastník:
a) porušuje smlouvu či obchodní podmínky;
c) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění;
d) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice;
e) v případě, že účastník rozesílá prostřednictvím poskytované služby nevyžádanou elektronickou poštu (spam), nebo v případech, kdy ze zařízení účastníka jsou vedeny elektronické útoky na zařízení poskytovatele či třetích osob.
(3.5) V případě, že poskytovatel omezí nebo přeruší poskytování služeb z důvodů stanovených v ustanovení bodu 3.4 tohoto článku, nezbavuje se tím účastník povinnosti platit poskytovateli plnou cenu i za dobu trvání omezení či přerušení poskytování služeb.
(3.6) Služba je poskytována v obvyklé kvalitě dané použitou technologií a typem objednané služby. Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak činí lhůta pro zahájení poskytování služby 1 měsíc ode dne účinnosti smlouvy s výjimkou případů, kdy je potřeba pro poskytování služby vybudovat potřebnou technickou infrastrukturu; v takovýchto případech je lhůta pro zahájení poskytování služby 1 rok od účinnosti smlouvy.
(3.7) Poskytovatel má, vzhledem k jím užívané technologii pro poskytování služeb, zavedeny postupy, jejichž cílem je měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací a které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení a k omezení maximálních přenosových rychlostí daných smlouvou. Jedná se o technologii tzv. traffic shapingu, která slouží k omezení maximální rychlosti přenášených dat, a to bez ohledu na množství přenesených dat (FUP).
(3.8) Opatření řízení provozu, dle bodu 3.7, uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
(3.9) Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v bodě 3.8. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
(3.10) Přesné rychlosti stahování a odesílání dat u jednotlivých typů služeb (tarifů) jsou uvedeny v ceníku v členění:

- minimální = rychlost pod kterou by parametry připojení neměly klesnout (s výjimkou dočasné technické závady na síti a okolností, na které poskytovatel nemá vliv)
- běžně dostupná = rychlost, kterou může uživatel očekávat většinu času využívání služby
- maximální / odhadovaná maximální = maximální rychlost připojení
- inzerovaná = údaj o rychlosti užívaný ve smlouvě a v souvislosti s propagací služby

Příloha č. 1

Údaje uvedené v ceníku dle tohoto bodu znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, tj.:

- kB nebo MB = kilobyte nebo megabyte
- kb nebo Mb = kilobit nebo megabit.

Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

(3.11) Koncové zařízení účastníka musí být vždy kompatibilní s protokolem Ethernet (dle standardu IEEE 802.3) a vybaveno zásuvkou pro modulární konektor 8P8C (RJ-45);

(3.12) Poskytovatel nevede veřejný seznam účastníků a nepředává údaje o účastnících do těchto seznamů.

(3.13) Účastník se zavazuje zajistit si předem příslušná povolení k instalaci veškerých technických prostředků nezbytných k provozování koncového bodu poskytovatelem a umožnit poskytovateli po celou dobu trvání smlouvy přístup k technickým prostředkům nezbytným k provozování koncového bodu za účelem jejich údržby a oprav, nezbytných k zajištění bezvadného poskytování služeb.

(3.14) V případě že účastník poskytovateli neumožní instalaci technických prostředků nezbytných k provozování koncového bodu ve lhůtě 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy, zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.

(3.15) Účastník není oprávněn užívat technické prostředky nezbytné k provozování koncového bodu k jiným účelům, než k užívání služeb dle smlouvy. Účastník není oprávněn a nesmí poskytovat třetím osobám služby (zejména konektivitu do sítě Internet), s výjimkou případu, kdy k tomuto udělí poskytovatel výslovný předchozí písemný souhlas. **V případě kterékoli povinnosti uvedené v tomto bodě se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.**

(3.16) Účastník nesmí používat poskytované služby k poškozování třetích stran, zejména pak opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat, počítačových virů nebo hromadným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (reklama, propagace, nabídka zboží nebo služeb, ceníky zboží nebo služeb) - tzv. spamming.

(3.17) Účastník nesmí zneužívat poskytované služby a softwarové nástroje sítě Internet k narušování provozu serverů a aktivních prvků poskytovatele (zejména k pokusům o neoprávněné manipulace a zásahy do operačních systémů a softwarových nástrojů serverů). Servery a aktivní prvky poskytovatele jsou proti narušování provozu systémově zabezpečeny a v případě, že se účastník pokusí o narušení jejich provozu, je poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování služeb a odstoupit od smlouvy. Zabezpečení vlastního počítače (resp. lokální sítě) účastníka před jakýmikoliv neoprávněnými zásahy třetích osob je povinností účastníka.

(3.18) V případě, že je poskytována služba televize šířená internetovým protokolem (dále jen „**IPTV**“) platí pro poskytování této služby nad rámec ostatních podmínek stanovených v těchto obchodních podmínkách ještě následující zvláštní pravidla:

a) Programová nabídka je přebírána od provozovatele převzatého televizního vysílání, společnosti 4NET.TV services s.r.o., IČ: 03582337, se sídlem Pardubice V – Zelené Předměstí, Češkova 834, PSČ 530 02, (dále jen „provozovatel“), která je jako provozovatel převzatého vysílání registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14. 4. 2015. Společnost 4NET.TV services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

b) Poskytovatel je oprávněn měnit programovou skladbu, rozsah a složení jednotlivých nabídek, programovou náplň, a to zejména v závislosti od nabídky jednotlivých dodavatelů programů, cen programů, sledovanosti programů, poptávce diváků po konkrétním typu programu, při změně obecně závazných právních předpisů nebo podmínek programových smluv uzavřených s příslušnými společnostmi.

c) Poskytovatel je oprávněn okamžitě změnit programovou skladbu, nastane-li nenadálá překážka bránící dodávce některého programu (např. ukončení vysílání, změna podmínek distribuce ze strany majitelů práv a dodavatelů apod.), která vznikla nezávisle na vůli poskytovatele.

d) Rozsah aktuální programové skladby, rozsah a složení jednotlivých programových nabídek a programová náplň včetně ceníku za poskytování služby IPTV, cen set-top-boxů, cen pronájmu set-top-boxů apod., jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele **www.mnetstudenka.cz**

e) Poskytovatel neodpovídá, s výjimkou vlastních programů poskytovatele, za druh, obsah vysílaných programů a změny v jejich časovém rozvrhu či jejich dostupnost.

f) Pro poskytování služby IPTV je nezbytné pořízení a instalace zařízení umožňujícího příjem IPTV (dále též jen „**set-top-box**“) u účastníka. Set-top-box může být dle volby účastníka poskytovatelem účastníkovi prodán, pronajat nebo zapůjčen. V případě nájmu set-top-boxu hradí účastník pravidelné měsíční poplatky za pronájem set-top-boxu stanovené ve smlouvě či v ceníku.

g) V případě pronájmu či zapůjčení set-top-boxu má účastník právo set-top-box užívat pouze za účelem příjmu služby IPTV, kterou poskytuje poskytovatel. Účastník není oprávněn mimo běžné užití set-top-boxu dle pokynů poskytovatele či výrobce set-top-boxu jakkoli do set-top-boxu či jeho funkce zasahovat. Účastník přebírá plnou odpovědnost za set-top-box poskytovatele, který byl účastníkovi poskytovatelem pronajat nebo zapůjčen. Účastník je povinen zapůjčený či pronajatý set-top-box chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu porušením těchto povinností vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití set-top-boxu poskytovatele, je uživatel povinen poskytovatele o této skutečnosti informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

h) V případě pronájmu či zapůjčení set-top-boxu poskytovatel přenechá uživateli set-top-box ve stavu způsobilém k řádnému užívání. Uživatel se zavazuje neprodleně informovat poskytovatele o každé závadě, vzniklé na set-top-boxu ve vlastnictví poskytovatele; v případě prodlení účastníka se splněním této jeho povinnosti nedopovídá poskytovatel za vzniklou škodu. Poskytovatel taktéž neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či výpadku provozu provozu set-top-boxu, pokud o takovéto vadě či výpadku v provozu set-top-boxu nebyl účastníkem informován.

i) Účastník je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby IPTV, vrátit set-top-box ve vlastnictví poskytovatele na své náklady a nebezpečí poskytovateli. Set-top-box musí být plně funkční, kompletní, tj. včetně veškerých součástí a příslušenství, v originálním obalu výrobce a neznečištěný.

j) V případě, že se účastník dostane do prodlení s vrácením set-top-boxu, který je ve vlastnictví poskytovatele, poskytovateli, zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý měsíc prodlení s vrácením set-top-boxu až do jeho skutečného vrácení poskytovateli.

k) V případě, že účastník vrátí poskytovateli set-top-box, který je ve vlastnictví poskytovatele, který je v nefunkčním stavu z důvodu nesprávné nebo neodborné manipulace se set-top-boxem (otevření krytu zařízení, mechanické poškození, poškození vodou apod.) zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2500 Kč.

l) V případě, že účastník vrátí poskytovateli set-top-box, který je ve vlastnictví poskytovatele, a který bude nekompletní (např. napájecí zdroj, dálkové ovládání, apod.), zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1250 Kč.

m) V případě, že účastník vrátí poskytovateli set-top-box, který je ve vlastnictví poskytovatele, a který bude znečištěn popř. mechanicky poškozen, přičemž toto poškození nebude mít vliv na funkčnost set-top-boxu, zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 600 Kč.

n) Poskytovatel neodpovídá uživateli za žádné škody vyplývající ze ztráty či poškození jakýchkoli dat uložených na zařízeních poskytovatele souvisejících s poskytováním služby IPTV.

Čl. IV. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory

(4.1) Poskytovatel nabízí účastníkovi následující druhy servisních služeb a služeb zákaznické podpory:

a) návody na nastavení připojení ke službám a koncových zařízení na internetových stránkách poskytovatele **www.mnetstudenka.cz;**

b) bezplatnou podporu prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy: info@mnetstudenka.cz;

c) bezplatnou telefonickou podporu na tel. čísle technického oddělení **773 450 150**, a to denně v době od 08:00 do 22:00;

d) placený servisní zásah technika u účastníka po objednání prostřednictvím technického oddělení. Cena servisního zásahu je uvedena v ceníku. V případě závady technického zařízení ve vlastnictví poskytovatele je servisní zásah bezplatný.

Čl. V. Podmínky pro obnovení a ukončení služby

(5.1) V případech omezení nebo přerušení poskytování služby uvedených v článku III. bod 3.3 těchto obchodních podmínek poskytovatel obnoví službu bez zbytečného odkladu po odpadnutí překážky, která byla příčinou omezení nebo přerušení poskytování služeb

(5.2) V případech omezení nebo přerušení poskytování služby uvedených v článku III bod 3.4 těchto obchodních podmínek poskytovatel obnoví službu bez zbytečného odkladu poté, co účastník prokazatelně odstraní překážku, která vedla k omezení nebo přerušení poskytování služby a zaplatí poskytovateli reaktivační poplatek dle ceníku.

(5.3) Poskytování služby se ukončuje k okamžiku skončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem založeného smlouvou. Účastník je povinen do 15 dnů ode dne skončení smluvního vztahu vrátit poskytovateli veškeré technické prostředky poskytovatele specifikované v **Protokolu o zřízení koncového bodu sítě M.NET** nainstalované poskytovatelem účastníkovi, popř. umožnit v uvedené lhůtě poskytovateli odbornou demontáž těchto technických prostředků v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. **V případě porušení této povinnosti se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč.**

Čl. VI. Podmínky pro přenesení telefonního čísla

(6.1) Poskytovatel zajišťuje současným i potenciálním účastníkům své telefonní sítě přenesení jejich telefonních čísel z pevných a VoIP telefonních sítí ostatních telefonních operátorů do telefonní sítě provozované poskytovatelem. Takové přenesení telefonního čísla je možné za podmínek a v termínech, které jsou stanoveny zákonem o elektronických komunikacích, opatřeními obecné povahy vydaných ČTÚ a za podmínky potřebné součinnosti provozovatele opouštěné telefonní sítě. Poskytovatel pro tento účel poskytne účastníkovi formulář žádosti o přenesení telefonního čísla (dále též jen „**CAF**“) a účastník svou žádost uplatní zasláním vyplněného formuláře CAF na adresu sdělenou poskytovatelem.

(6.2) Poskytovatel umožňuje současným účastníkům své telefonní sítě přenesení jejich telefonních čísel ze sítě provozované poskytovatelem do pevných a VoIP telefonních sítí ostatních telefonních operátorů. Takové přenesení telefonního čísla je možné za podmínek a v termínech, které jsou stanoveny v zákoně o elektronických komunikacích, opatřeními obecné povahy vydaných ČTÚ a za podmínky potřebné součinnosti provozovatele přebírající telefonní sítě.

(6.3) Výše ceny za přenesení telefonního čísla, či jiných identifikátorů účastníka je uvedena v ceníku (část VoIP).

(6.4) Ověřovacím kódem účastníka je číslo předmětné smlouvy.

Příloha č. 1

Čl. VII. Cena za poskytované služby a splatnost

(7.1) Účastník je povinen za poskytovatelem poskytnuté služby zaplatit poskytovateli cenu a poplatky ve výši platné v době poskytnutí služby a stanovené v Ceníku společnosti M.NET Studénka s.r.o. (dále též jen „**ceník**“). Zaplacením za poskytnuté služby se pro účely této smlouvy rozumí okamžik připsání příslušné částky na účet poskytovatele a pod variabilním symbolem, které jsou uvedeny na daňovém dokladu popř. vyúčtování za poskytnuté služby.

(7.2) Poskytovatel zašle uživateli bezplatně v elektronické podobě na e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě podle vyúčtování ceny za veřejně dostupné telefonní služby (VoIP):

a) vyúčtování ceny podle druhu služby, nebo

b) souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou.

Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které uživatel neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného.

(7.3) V případě ostatních služeb neuvedených v bodě (7.2) poskytovatel poskytne uživateli bezplatně v elektronické podobě na e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě souhrnné vyúčtování ceny za každou jednotlivou službu jednou položkou.

(7.4) Poskytovatel předloží uživateli na písemnou žádost uživatele za úplatu vyúčtování ceny i v jiné formě než elektronické; v takovém případě je uživatel povinen uvést adresu, na kterou má být vyúčtování zasíláno. Poplatek za tuto službu je uveden v ceníku.

(7.5) V případě, že poskytovatel předkládá uživateli vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání, poskytne na písemnou žádost uživatele za úplatu alternativu tohoto vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí tohoto uživatele neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny. Poplatek za tuto službu je uveden v ceníku.

(7.6) Poskytovatel ve vyúčtování ceny vyznačí zúčtovací období, které činí jeden měsíc, nedohodne-li s účastníkem jiné období a zajistí podání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být účastníkovi dodáno do 10 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zákonem o poštovních službách nebo jiným způsobem, byl-li tento jiný způsob dodání s účastníkem dohodnut ve smlouvě.

(7.7) V případě, že má uživatel zřízenu toliko službu VoIP, je povinen odebrat za období šesti po sobě jdoucích kalendářních měsíců služby minimálně za částku 100,-- Kč bez DPH. V případě, že účastník za uvedené období služby za uvedenou částku neodebere, je účastník povinen zaplatit za uvedené období poskytovateli paušální částku za poskytování této služby ve výši 100,-- Kč bez DPH. V případě, že má účastník zřízenu toliko službu VoIP, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu služeb až po dosažení částky 100,-- Kč bez DPH, tj. nejpozději jednou za šest měsíců.

(7.8) Cena za poskytnuté služby je splatná vždy do 15 dní od data zdanitelného plnění uvedeného na vyúčtování. Ve stejné lhůtě jsou splatné rovněž veškeré poplatky uvedené v ceníku.

Čl. VIII. Neplacení nebo opožděné placení účtu, smluvní pokuta

(8.1) Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny či poplatky za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Účastník je povinen zaplatit poskytovateli poplatek za každé jednotlivé prokazatelné upozornění dle ceníku.

(8.2) Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo nezřídit účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny či poplatků.

(8.3) V případě, že se účastník dostane do prodlení s placením ceny za poskytnuté služby či s placením jakýchkoli poplatků včetně aktivačního poplatku a toto prodlení přesáhne 1 týden, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,15% z dlužné částky za každý započatý den prodlení do zaplacení.

Čl. IX. Reklamace

(9.1) Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, poplatků nebo na vadu poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované provozovatelem dle smlouvy.

(9.2) Vadou služby u pevného připojení je změna parametrů služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání uvedenou v ceníku, a to po souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvající odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty (velká opakující se odchylka).

(9.3) Vadou služby u mobilního připojení je změna parametrů služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 25% inzerované rychlosti stahování či odesílání uvedené v ceníku, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohu mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k Internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají Internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

(9.4) Reklamace se uplatňuje korespondenčně na adrese sídla poskytovatele uvedené v čl. (2.1) nebo e-mailem zaslaným na emailovou adresu **info@mnetstudenka.cz**.

(9.5) Reklamaci na vyúčtování ceny a poplatků je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny či poplatků za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání

reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu či poplatky, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
(9.6) Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
(9.7) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
(9.8) Pokud se poskytovatel a účastník nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny v hotovosti, či na účet uživatele uvedený ve smlouvě. V případě, že nedošlo k ukončení smlouvy, je poskytovatel oprávněn zúčtovat rozdíl ceny v rámci nejbližšího následujícího vyúčtování služeb, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
(9.9) 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. V případě závady na straně poskytovatele trvající déle něž 48 hodin od prokazatelného nahlášení závady poskytovateli je poskytovatel povinen na žádost účastníka poskytnout účastníkovi slevu za poskytované služby v měsíci, ve kterém došlo k závadě na straně poskytovatele, a to ve výši 1/30 měsíční platby za poskytované služby za každý den, kdy účastníkovi nebyla služba poskytována, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V těchto případech nemá účastník právo na náhradu újmy. Účastník rovněž nemá právo na náhradu újmy v případech neposkytnutí nebo omezeného poskytnutí služeb z důvodů uvedených v čl. (3.3) a (3.4).
(9.10) Účastník odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat služby. Účastník rovněž odpovídá za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků a zařízení. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet (mimo jím poskytované služby VoIP), za plnění třetích stran ani za data uložená v zařízeních, která účastník užívá při poskytování služeb. Úhrnná předvídatelná újma, která by mohla účastníkovi vzniknout jako následek porušení povinností poskytovatele, může činit maximálně částku ve výši trojnásobku měsíční ceny za sjednané služby. Právo na náhradu újmy poskytovatel uspokojí snížením částky k úhradě v následujících vyúčtováních. Jiným způsobem poskytovatel právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě písemné výzvy účastníka. Nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost poskytovatele nahradit účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření smlouvy rozumně předvídat.

Čl. X. Řešení sporů
(10.1) Mimosoudně lze řešit spory z právních vztahů založených smlouvou dohodou smluvních stran.
(10.2) V případě, že k dohodě dle předchozího bodu nedojde, je k rozhodování sporů z právních vztahů založených smlouvou dána pravomoc ČTÚ.
(10.3) Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

Čl. XI. Změna smluvních podmínek a způsob vyrozumění účastníka
(11.1) Poskytovatel je oprávněn měnit smlouvu, obchodní podmínky, ceník, vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně provozovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
(11.2) Provozovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn dle bodu (11.1) uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka na e-mailovou adresu účastníka uvedenou ve smlouvě. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle§ 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

Čl. XII. Ukončení smluvního vztahu
(12.1) Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.
(12.2) Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, lze smlouvu vypovědět kdykoli po nabytí účinnosti smlouvy.
(12.3) Po uplynutí nejkratší doby, po kterou bude smlouva strany zavazovat, lze smlouvu vypovědět písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.3.2021. Pro smlouvy uzavřené před 1.3.2021 se účinnost těchto obchodních podmínek posouvá na 1.4.2021.

PODPIS ÚČASTNÍKA: