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), ve znění pozdějších předpisů a v souladu s ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (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), ve znění pozdějších předpisů, 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:

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 se neliší od základní sazby. Případné výjimky jsou stanoveny v ceníku poskytovatele;

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) smlouva se sjednává na dobu neurčitou;

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

e) účastník je povinen uhradit cenu za služby stanovenou v ceníku, poplatky stanovené v ceníku, aktivační poplatek uvedený v ceníku a 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) 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. Více na www.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 umožňuje účastníkům i zdravotně postiženým uživatelům přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na tísňová čísla s centrem tísňové komunikace, který je bezplatný a který nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku. Tísňovými čísly jsou jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Poskytovatel je povinen pro každou tísňovou komunikaci bezodkladně a bezplatně zpřístupnit centru tísňové komunikace lokalizační údaje a jiné údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace, včetně údajů generovaných telekomunikačním koncovým zařízením. Jsou-li v souvislosti s tísňovou komunikací telekomunikačním koncovým zařízením, z něhož je komunikace uskutečněna, automaticky vytvářeny a centru tísňové komunikace odesílány informace obsahující údaje o tom, kde se účastník tísňové komunikace nachází, není k tomu třeba souhlasu osoby, jíž se údaje týkají.
(3.4) 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 narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
e) uskutečňuje-li účastník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je podnikatel, v jehož síti byla tato komunikace započata, povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit ve své síti přístup telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována k veřejné komunikační síti.
(3.5) 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.
(3.6) 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.
(3.7) 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.
(3.8) 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).
(3.9) 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.
(3.10) 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.

(3.11) 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 = maximální rychlost připojení
- inzerovaná = údaj o rychlosti užívaný ve smlouvě a v souvislosti s propagací služby

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.

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

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

(3.14) 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.

(3.15) 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 porušení kterékoli povinnosti uvedené v tomto bodě se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za jednotlivé porušení povinnosti.**

(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 na nabídce 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 bude 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 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, 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, znečištěný, popř. mechanicky poškozený, 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 a služby přístupu k internetu

(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. V žádosti uvede alespoň:

a) své identifikační údaje,

b) identifikační údaje podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“)

c) číslo, o jehož přenesení žádá,

d) ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby a
e) den, ke kterému má přenos čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby.
Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.
Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 7 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku závazku ze smlouvy podle § 63b odst. 10. zákona o elektronických komunikacích.
(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.
(6.5) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis.
(6.6) Každý účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
(6.7) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou poskytne účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
(6.8) Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
(6.9) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
(6.10) Účastník v žádosti uvede alespoň:
a) své identifikační údaje
b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
(6.11) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
(6.12) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
(6.13) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis.

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 poskytne účastníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou v elektronické podobě bezplatně podle výběru účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací,

které účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného a rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.
(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, neidentifikovaná platba
(8.1) Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené ve vyúčtování ceny či poplatky za poskytnuté služby, poskytovatel jej upozorní upomínkou a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upomínky. 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 každou jednotlivou upomínku dle ceníku.
(8.2) Uhradí-li účastník platbu v rozporu s pokyny ve vyúčtování (např. uvede chybný variabilní symbol), tato platba se pokládá za neidentifikovanou. Provedení neidentifikované platby není řádným splněním dluhu a účastník je v tomto případě v prodlení s plněním. Poskytovatel upozorní účastníka na prodlení s platbou upomínkou. Účastník se zavazuje uhradit poskytovateli za každou zaslanou upomínku částku stanovenou v ceníku.
(8.3) 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 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.

Čl. IX. Reklamace
(9.1) Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, poplatků nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací poskytovanou provozovatelem dle smlouvy.
(9.2) Reklamace se uplatňuje korespondenčně na adrese sídla poskytovatele uvedené v čl. (2.1) nebo e-mailem zaslaným na emailovou adresu **info@mnetstudenka.cz**.
(9.3) 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.
(9.4) Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
(9.5) 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.
(9.6) 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.
(9.7) 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).
(9.8) 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 (www.ctu.cz).
(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) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
(12.2) Smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní doba činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.4.2022 a řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé či změněné ode dne jejich účinnosti a smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti, pokud poskytovatel tuto změnu obchodních podmínek předem oznámí a zveřejní účastníkovi v souladu se zákone způsobem pro zaslání vyúčtování.

PODPIS ÚČASTNÍKA: