

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společnosti MaRcom-Eko s.r.o.,

IČ 25651765

sídlem Nymburk, nám. Přemyslovců čp. 171, PSČ 28802,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 58207

e-mail: [info@marcomnet.cz](mailto:info@marcomnet.cz)

telefon: 325 000 111

### Článek I.

#### Úvodní ustanovení

1. Předmětem úpravy Všeobecných podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o., (dále také „**Všeobecné podmínky**“) je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „**Smlouva**“) uzavřené mezi společností MaRcom-Eko s.r.o. jako poskytovatelem (dále též „**Poskytovatel**“) na straně jedné a zájemce o poskytování služeb elektronických komunikací na straně druhé.
2. Vztahy neupravené Všeobecnými podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „**ZoEK**“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**OZ**“), a v případě účastníků, jež mají postavení spotřebitele rovněž ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
3. Poskytovatel je oprávněn na území České republiky poskytovat následující služby elektronických komunikací:
  - a) služby přístupu k síti Internet
  - b) veřejně dostupné telefonní služby a přídatné a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (VoIP)
  - c) služby pronájmu telekomunikačních okruhů
  - d) služby přenosu dat (dále jen „**Služba**“ či „**Služby**“). Přehled Služeb aktuálně Poskytovatelem nabízených je uveden na Webových stránkách Poskytovatele. Parametry příslušné Služby, její detailní popis, jsou uvedeny ve Smlouvě a ve Specifikaci Služby.
4. Smlouva, Specifikace Služeb, Všeobecné podmínky, Ceníky a dokument nazvaný „Informace o přenositelnosti čísel“ tvoří ve svém souhrnu „**smluvní dokumentaci**“. **Ujednání obsažená ve Smlouvě, Specifikaci Služeb, Ceníku, a dokumentu Informace o přenositelnosti čísel mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, a to v pořadí Smlouva – Specifikace Služeb – Ceník – Informace o přenositelnosti čísel – Všeobecné podmínky.**
5. Smluvní dokumentace je archivována Poskytovatelem v elektronické podobě po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy a není přístupná. Jednotlivé kroky vedoucí k založení smluvního vztahu jsou popsány v v článku II. těchto Všeobecných podmínek.
6. Není-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, že:
 

**Adresou Služby** se rozumí přesná adresa instalace přípojky, tzn. dům, bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Adresa Služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci Služby.

**Aktivačním poplatkem** se rozumí poplatek stanovený platným Ceníkem za aktivaci Služeb či uvedený ve Smlouvě

**Ceníkem** se rozumí ceník nebo ceníky obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby a je k nahlédnutí v Zákaznickém centru Poskytovatele a je dostupný i na Webových stránkách.

**Datovou síť** se rozumí síť elektronických komunikací Poskytovatele, v níž jsou poskytovány Služby.

**Doručovací adresou** se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících s touto Smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na Doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně prokazatelným způsobem jinou Doručovací adresu, je Doručovací adresou adresa uvedená ve Smlouvě. Je-li to podle těchto Všeobecných podmínek či podle Smlouvy účelné z hlediska dodání Účastníkovi, má se za to že Doručovací adresou je rovněž e-mailová adresa Účastníka uvedená v záhlaví Smlouvy. Doručovací adresou Poskytovatele je adresa Zákaznického centra Poskytovatele, tj. Nymburk, nám. Přemyslovců čp. 171, PSČ 28802.

**Koncovým bodem** se rozumí fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti (k Datové síti) a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě směřování je tento bod určen specifickou síťovou adresou (IP adresa), která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.

**Koncovým telekomunikačním zařízením** (dále také „**Zařízení**“) se rozumí přídatné technické zařízení pro připojení k Datové síti prostřednictvím Koncového bodu, schválené Poskytovatelem, které je určeno k poskytování Služby prostřednictvím Datové sítě (modem, router, telefonní aparát, set top box, software, parabola, apod.) Detailní technická specifikace a seznam doporučených koncových telekomunikačních zařízení pro Službu je uveden na Webových stránkách.

**Specifikací Služby** se rozumí smluvní dokument, jenž je součástí Smlouvy, v němž jsou uvedeny parametry a popis jednotlivých Služeb objednaných Účastníkem a poskytovaných Poskytovatelem. Specifikace obsahuje nejméně popis přístupu ke Službám a k Datové síti Poskytovatele, minimální nabízenou a minimální zaručenou úroveň kvality poskytované Služby včetně popisu koncového zařízení, které bude nezbytné k poskytování Služby a údaje o doplňkových službách poskytovaných Poskytovatelem.

**Účastníkem** se rozumí ten, kdo s Poskytovatelem uzavře Smlouvu, na jejímž mu Poskytovatel poskytuje zvolené Služby, ať již se jedná o subjekt v postavení spotřebitele či o subjekt v postavení podnikatele. Účastníkem v postavení spotřebitele se ve smyslu § 419 OZ rozumí „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“ a ve smyslu § 2 písm. d) ZoEK se spotřebitelem rozumí „každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti“ (dále jen „**Účastník – spotřebitel**“)

Účastníkem v postavení podnikatele se ve smyslu § 420 OZ rozumí každý, „kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele“, přitom ve smyslu § 420 odst. 2 OZ se „pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 Občanského zákoníku se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“ (dále jen „**Účastník – podnikatel**“)

**Zájemcem** je ten, kdo s Poskytovatelem zahájí jednání o uzavření Smlouvy.

**Zákaznickým centrem** se rozumí provozovna Poskytovatele na adrese Nymburk, nám. Přemyslovců čp. 171, PSČ 28802, v níž Poskytovatel poskytuje své služby.

**Webovými stránkami** se rozumí webové stránky provozované Poskytovatelem na adrese [www.marcomnet.cz](http://www.marcomnet.cz)

## Článek II.

### Vznik a zánik smluvního vztahu

1. Účastník vybírá a objednává Služby z aktuální nabídky Poskytovatele, jak je uveřejněna na Webových stránkách a jak je dostupná i v Zákaznickém centru Poskytovatele.
2. Za účelem uzavření Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat následující osobní údaje Zájemce: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Bez těchto údajů není Poskytovatel povinen k uzavření Smlouvy se Zájemcem.
3. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací vybrané Účastníkem na základě aktuální nabídky Služeb Poskytovatele a specifikované ve Smlouvě a Specifikaci Služeb a Účastník se zavazuje hradit Poskytovateli úplaty dle platného Ceníku. Aktuální Ceník je zveřejněn na Webových stránkách Poskytovatele a je dostupný rovněž v Zákaznickém centru Poskytovatele.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není mezi smluvními stranami sjednáno, že je Smlouva uzavírána na dobu určitou. Smlouva na dobu určitou může být sjednána nejdéle na období 24 měsíců.
5. Zájemce poptává poskytování Služby Poskytovatelem osobně v Zákaznickém centru, nebo prostřednictvím Webových stránek v sekci „*Poptávka*“, a to vyplněním požadovaných údajů a bezpečnostního kódu a kliknutím na tlačítko odeslat. Na základě poptávky Zájemce bude následně Zájemce kontaktován Poskytovatelem telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty za účelem dojednání parametrů poskytovaných Služeb a ověření možnosti zřízení poptávané Služby.
6. Zájemce o Služby předkládá Poskytovateli občanský průkaz, a to nejpozději před aktivací Služby Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zájemci prokázání užívacího práva k Adrese Služby.
7. Za situace, kdy Zájemce v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli či neplní stávající závazky vůči Poskytovateli, může Poskytovatel požadovat před uzavřením Smlouvy složení jistoty dle platného Ceníku Poskytovatele a doplacení dosud nezaplacených závazků.
8. Před uzavřením Smlouvy ověří Poskytovatel možnosti zřízení Zájemcem poptávané Služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí Služby, pokud požadovanou Službu nelze zřídit. Poskytovatel rovněž není povinen k uzavření Smlouvy, resp. k poskytnutí Služby, pokud Zájemce:
  - a) úmyslně uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje,
  - b) neplnil nebo neplní své stávající závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - c) nesložil u Poskytovatele požadovanou jistotu v souladu s aktuálním Ceníkem,

- d) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- e) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem.
9. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje oprávněný zástupce Poskytovatele a Účastník, případně jeho oprávněný zástupce na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Účinnosti Smlouva nabývá aktivací Služby ve smyslu Smlouvy.
10. V případech, kdy Účastník z jakéhokoli důvodu zmaří nabytí účinnosti Smlouvy, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně neumožní Poskytovateli zřídit příslušnou Službu nebo provést změnu Služby, není Poskytovatel povinen navrátit uhrazený Atraktivní poplatek, který se stává jednorázovou smluvní pokutou. Kromě toho má Poskytovatel právo na úhradu již vynaložených nákladů. Zmařením v tomto odstavci uvedeném se rozumí jakýkoliv případ, kdy k nezřízení Služby na Adrese Služby nedošlo z důvodu na straně Poskytovatele.
11. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka-spotřebitele, způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník včas neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.
12. Smluvní strany jsou oprávněny kdykoliv zrušit Smlouvu dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí bez uvedení důvodu, nebo výpovědí se zkrácenou výpovědní dobou v případech, kdy tak stanoví Smlouva nebo Všeobecné podmínky. Výpovědní lhůta činí ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 dnů ode dne doručení na adresu naposledy oznámenou Účastníkem, resp. na adresu Zákaznického centra Poskytovatele (viz. čl. II. odst. 15 Všeobecných podmínek), nedohodnou-li se strany na lhůtě kratší.
13. V případě, že byla uzavřena Smlouva na dobu určitou a Účastník se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a před vypršením této doby dojde z důvodů na straně Účastníka ke zrušení Smlouvy ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi-spotřebiteli úhradu částky odpovídající 1/5 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo 1/5 součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených se Zařízením, které bylo Účastníku poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Účastník – podnikatel je v případě předčasného ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou povinen vedle nákladů spojených se Zařízením, které bylo Účastníku poskytnuto za zvýhodněných podmínek uhradit rovněž částku odpovídající součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
14. Účastník může vypovědět Smlouvu ve zkrácené výpovědní době:
- v případě jednostranné změny smluvní dokumentace, pokud se jedná o změnu náležitostí uvedených v § 63 odstavci 1) písm. c) až p) a r) ZoEK, ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez jakékoliv sankce pro Účastníka, který nebude změny smluvní dokumentace akceptovat. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smluvní dokumentace v důsledku rozhodnutí ČTÚ o uložení povinnosti provést změnu smluvní dokumentace nebo jejího uveřejněného návrhu dle § 63 odst. 5 ZoEK;
  - do 14-ti dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě ve smyslu čl. III odst. 2, písm. e) Všeobecných podmínek, kdy Služba bude v takovém případě zrušena poslední den příslušného kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli, nejpozději však do 30-ti dnů od doručení výpovědi Poskytovateli;
  - v případě, že podá žádost o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli veřejné služby elektronických komunikací. Smlouva v takovém případě zaniká k datu přenesení telefonního čísla, nejpozději však ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile Účastník učiní vůči Poskytovateli poskytujícímu mu Službu právní jednání k ukončení poskytování Služby a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku Smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s Poskytovatelem dohodnout na pozdějším datu zániku Smlouvy. Přesný popis postupu je uveden v dokumentu Informace o přenositelnosti čísel.
15. Účastník je oprávněn podat výpověď osobně v Zákaznickém centru Poskytovatele či písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu Zákaznického centra. V případech výpovědi dle odstavce 14 tohoto článku je podmínkou platnosti výpovědi uvedení výpovědního důvodu.
16. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět ve zkrácené výpovědní době v následujících případech:
- Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích cen za Služby po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených cen za Služby. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného ve výpovědi,

- nenabude výpověď Poskytovatele účinnosti a v poskytování Služeb bude pokračováno. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení ceny za Služby, se považuje také i jen částečná platba za Službu.
- b) Účastník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce). V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním výpovědi oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
  - c) z důvodů uvedených v čl. VIII odst. 5, písm. d), odst. 6 těchto Všeobecných podmínek, přičemž v případě čl. VIII odst. 6, písm. b) Všeobecných podmínek může Poskytovatel Smlouvu vypovědět, pokud Účastník nevyrovná své závazky vůči Poskytovateli ani ve lhůtě tří měsíců;
  - d) další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, jakož i z jiných důvodů nezávislých na vůli Poskytovatele a bez možnosti Poskytovatele tyto důvody ovlivnit (vis maior, viz čl. III odst. 1, písm. b) Všeobecných podmínek) spravedlivě požadovat nebo v důsledku zániku oprávnění Poskytovatel pozbyde oprávnění k poskytování služeb elektronických komunikací.
17. Výpověď Poskytovatele nabývá účinnosti ve lhůtě ve výpovědi Poskytovatelem uvedené, jinak doručením písemné výpovědi Účastníkovi.
  18. Dojde-li k výpovědi od Smlouvy ze strany Poskytovatele z důvodu uvedeného v čl. II, odstavci 16, písm. d) Všeobecných podmínek, nevzniká Účastníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny za Službu, ani nárok na náhradu škody, či úhradu pokuty či jiné sankce
  19. Účastník má právo požádat o přenesení telefonního čísla zřízeného u Poskytovatele k jinému poskytovateli, jakož má i možnost přenést telefonní číslo od jiného poskytovatele k Poskytovateli. Podmínky a proces přenosu telefonního čísla jsou uvedeny v dokumentu Informace o přenositelnosti čísel zveřejněném na Webových stránkách.
  20. Úmrtím Účastníka – fyzické osoby, nebo zánikem Účastníka – právnické osoby bez právního nástupce bude Smlouva ukončena. Úmrtí, resp. zánik Účastníka je třeba věrohodně doložit na Zákaznickém centru.

### Článek III.

#### Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) zřídit Službu bezodkladně (nejpozději do 7-mi pracovních dnů) po úhradě Aktivačního poplatku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta lhůta jiná a při aktivaci Služby přidělit Účastníkovi přístupové heslo/a pro využívání Služeb;
  - b) poskytovat Služby v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami, a to v rozsahu, v jakém může kvalitu Služby ovlivnit a rovněž udržovat Datovou síť v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovala poskytování vysoce kvalitních Služeb a zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Datové sítě, umístěného v objektu užívaném Účastníkem, není považováno za poruchu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo třetích osob, nebo v důsledku zásahu vyšší moci, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na Poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci (vis maior) se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu. Objektivními podmínkami, jež zbavují Poskytovatele povinnosti k poskytování Služby, je rovněž zrušení či zánik oprávnění Poskytovatele k provozování služeb elektronických komunikací;
  - c) odstraňovat závady vzniklé v Datové síti či na Zařízeních Poskytovatele co nejdříve, to znamená v případech, kdy to bude technicky možné, nejpozději do pěti pracovních dnů od jejich nahlášení Účastníkem na technickou podporu Poskytovatele. Pokud je porucha způsobena vadným Zařízením, které je ve vlastnictví Účastníka, není to považováno za poruchu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Zařízení Datové sítě zpřístupnění všech prostor a místností Adresy Služby, doba, po kterou servisní pracovník (skupina) Poskytovatele z důvodu nepřístupnosti nemůže zahájit odstraňování závady, nebo v takovém odstraňování pokračovat, se nezapočítává do doby trvání závady;
  - d) stanovit ve Smlouvě nebo v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok Poskytovatele na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy ze strany Účastníka.
2. Poskytovatel je oprávněn:
  - a) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby;

- b) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.);
- c) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem;
- d) z naléhavých technických nebo provozních důvodů za účelem zajištění řádného poskytování Služeb změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka a provádět i další technické změny i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením s tím, že Účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- e) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.
- f) v případě narušení bezpečnosti a integrity Datové sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může Poskytovatel přijmout následující druhy opatření:
  - blokovat narušující datový provoz;
  - omezit nebo úplně zamezit přístupu Účastníka do Datové sítě Poskytovatele;
  - ukončit Smlouvu s Účastníkem a odpojit Účastníka od Datové sítě; současně Poskytovatel informuje Účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email.

#### Článek IV.

#### Práva a povinnosti Účastníka

##### 1. Účastník je oprávněn:

- a) řádně užívat Služby, které mu byly zřízeny a umožnit jejich užívání třetí osobě jako „uživatel“, Účastník však nesmí v takovém případě sdělit třetí osobě heslo či osobní identifikační číslo – PIN a nesmí rovněž Služby třetí osobě přenechávat k prodeji, tj. za úplatu za účelem dosažení zisku. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k Datové síti;
- b) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb osobně v Zákaznickém centru, písemně na adrese Zákaznického centra, e-mailem na adresu elektronické pošty Poskytovatele uvedenou na: <http://www.marcomnet.cz/index.php/kontakt-m>, nebo telefonicky na telefonním čísle uvedeném na Webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn v případě pochybností požadovat potvrzení telefonicky ohlášené poruchy, a to prostřednictvím e-mailové zprávy Účastníka zasláné na e-mail Poskytovatele shora uvedený;
- c) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka, apod. Poskytovatel je povinen sdělit takové informace pouze v případě, že Účastník nebo jeho zástupce doloží řádně svoje osobní a identifikační údaje;
- d) požádat o změnu formy plateb cen za Služby i poplatků, jakož i o změnu druhů či parametry poskytovaných Služeb. Žádost o změnu je Účastník v takovém případě povinen podat u Poskytovatele nejméně 30 dnů přede dnem, ke kterému má k požadované změně dojít, a to osobně v Zákaznickém centru nebo písemně doporučenou poštou zaslánou na adresu Zákaznického centra. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak, resp. ke dni určenému ve smlouvě, bude-li za účelem provedení změny uzavřena,

##### 2. Účastník se zavazuje:

- a) řádně a včas platit za poskytnuté Služby;
- b) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně Poskytovateli oznamovat, a na výzvu Poskytovatele oznamovanou změnu doložit - změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny;
- c) dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách a seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat. Užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Datové sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d) užívat Služby pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Datové síti; Poskytovatel si vyhrazuje právo určit ve Specifikaci Služby, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá koncových telekomunikačních zařízení, které nelze považovat za schválené

- podle technických požadavků pro provoz na území České republiky, a dále v důsledku neoprávněného zásahu do zařízení umožňujícího poskytování Služby, které vlastní nebo drží Poskytovatel;
- e) neprovádět změny na Zařízení Datové Sítě, včetně Koncového bodu Datové sítě, ani do nich jakýmkoli způsobem zasahovat, tj. zejména neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka proti stavu při zřízení Služby a učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v jakékoliv manipulaci se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě Účastníka;
  - f) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
  - g) nepoužívat služby ani Zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům;
  - h) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost Datové sítě nebo umožňující její narušování;
  - i) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Datové sítě a Služeb;
  - j) nakládat se svým přístupovým heslem/přístupovými kódy, identifikačním klíčem, PIN, PUK a všechny další kódy, které mu Poskytovatel předal, jako s důvěrným údajem, chránit je před ztrátou, odcizením, vyražením a zneužitím ztráty;
  - k) využívat Službu jen v rámci platných zákonů, zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů, zaslání nevyžádané reklamy prostřednictvím veřejných služeb sítě Internet, apod. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn s okamžitou účinností ukončit poskytování Služby Účastníkovi. Účastník nese odpovědnost vůči Poskytovateli a třetím stranám za využívání svého připojení. Obdržel-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje platné právo nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od Účastníka zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí;
  - l) nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
  - m) zajistit na výzvu Poskytovatele pro účely servisních a opravárenských služeb na Zařízení umístěném na Adrese Služby zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází, jakož i zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou. V případě, že Účastník nevrátí nebo neumožní přístup na Adresu Služby za účelem demontáže Zařízení v majetku Poskytovatele určeného pro poskytování Služeb, Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení škody od Účastníka vyčíslené ztrátou Poskytovatele.
  - n) zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou. Tyto prostory a podmínky, popsání ve Specifikaci Služby, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemohou být měněny;
  - o) je-li předmětem Služby pronájem digitálních okruhů a Účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje generální povolení, nesmí pronajaté okruhy dále pronajímat třetím osobám;
  - p) nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v České republice nebo v zahraničí;
  - q) uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného Ceníku Poskytovatele.;
3. Za každé jednotlivé porušení povinností uvedených v odst. 2 je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi po předchozím upozornění dle článku VIII. odst. 6 a 7 Všeobecných podmínek a zároveň je oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
  4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah Účastníkem přenesených zpráv (informací) a Poskytovatel nemá možnost kontrolovat Účastníkovu využití Služby. Zároveň Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití Služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.

## Článek V.

### Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

1. Uživatel je povinen platit zejména následující ceny a poplatky za poskytované Služby: aktivační poplatek, pravidelné měsíční platby ceny za Službu, poplatek za nepřetržitou servisní podpisy, nájemné za užívání Zařízení k využívání Služeb, je-li v rámci Smlouvy sjednáno, jistotu a případně další ceny dle Smlouvy či jiných smluvních ujednání a platných Ceníků.
2. Ceny za Služby jsou upraveny v Cenících pro příslušnou Službu, které obsahuje platné cenové podmínky a jsou k nahlédnutí v Zákaznickém centru a dostupné i na Webových stránkách. Aktuální cena za Službu platná ke dni uzavření Smlouvy je uvedena ve Smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za Službu v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníku před aktivací příslušné Služby aktivační poplatek ve výši uvedené v Ceníku splatný před aktivací Služby, a to buď složením hotovosti v Zákaznickém centru Poskytovatele či bezhotovostní úhradou na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Aktivační poplatek bude Poskytovatelem zúčtován v rámci prvního vyúčtování.
4. Zaplacením ceny za Službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele (v případech plateb na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti v Zákaznickém centru Poskytovatele. Cena za Službu je splatná měsíčně nejpozději do každého 15-tého dne příslušného zúčtovacího období, přičemž dnem uskutečnění zdanitelného plnění je první den měsíce, v němž je Služba poskytována. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (Poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž Účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené Účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je Poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Účastníka, pokud Účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena. Při provádění plateb ze zahraničí platí bankovní poplatky odesílatel.
5. Ceny za Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služeb. Pokud není dnem aktivace Služby první den kalendářního měsíce, je cena za Službu splatná spolu s aktivačním poplatkem a činí za každý kalendářní den 1/30 ceny za Službu ode dne aktivace Služby do konce prvního zúčtovacího období. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem ve Smlouvě nepřesahující 90 kalendářních dnů, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Obvyklá délka zúčtovacího období je kalendářní měsíc. Začátek a konec zúčtovacího období je vyznačen na příslušném vyúčtování.
6. Poskytovatel vystaví vyúčtování Služby a dodá Účastníkovi do 15-ti dnů od konce zúčtovacího období, v němž byla Služba poskytnuta. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí Služby je Poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
7. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny podle výběru Účastníka a to buď, vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Má se za to, že pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Účastník zvolil vyúčtování ceny za Služby jednou položkou. Je-li na základě požadavku Účastníka zasíláno písemné vyúčtování, obsahuje vyúčtování rovněž položku poplatku za zaslání písemného vyúčtování. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9 (dále jen „ČTÚ“, viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
8. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku a bude zasíláno obyčejnou poštou na adresu uvedenou Účastníkem ve Smlouvě. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
9. Jestliže Účastník – podnikatel má s Poskytovatelem uzavřeno více smluv na více Služeb a je mu na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jemu poskytovaných Služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Účastníkovi-podnikateli poskytování všech Služeb na takovém vyúčtování uvedených.
10. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

11. Poskytovatel je oprávněn kdykoli před skončením zúčtovacího období osobně předat Účastníkovi nebo mu zaslat na poslední známou adresu odůvodněnou výzvou k okamžité úhradě ceny za Služby, resp. úhradě jistoty, a to až do výše trojnásobku ceny za Služby, pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník:
  - a) zneužívá Služby nebo
  - b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny za Služby nebo
  - c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
  - d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
12. Nesplní-li Účastník veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli, bude jistota nejprve užita k jejich úhradě a současně může být Účastník požádán o doplnění jistoty do původní výše, resp. podle okolností o její navýšení. Jistota bude Účastníkovi vrácena nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu a to dle volby Účastníka buď v hotovosti v Zákaznickém centru, nebo zasláním na účet Účastníka uvedený ve Smlouvě, případně na jiný účet Účastníkem Poskytovateli prokazatelně sdělený. Nesplní-li Účastník veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli, bude jistota nejprve užita k jejich úhradě.
13. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej vyzve ke zjednání nápravy a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší, než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové výzvy (upomínky) a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Není-li ve Smlouvě či v Ceníku sjednáno jinak, činí částka za upomínku 100,-Kč.
14. Nezaplatí-li Účastník cenu Služby, nebo jinou platbu, k jejíž úhradě je na základě Smlouvy nebo Všeobecných podmínek povinen, v době splatnosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní úrok ve výši 0,1 % denně z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Pokud je Účastník v prodlení s úhradou ceny za Službu či jinou platbou dle Smlouvy nebo Všeobecných podmínek, a to i její částí, déle než 14 dnů, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši dvojnásobku ceny za Službu, a to vždy za každý i jednotlivý případ (za každé jednotlivé porušení povinností). Pokud je Účastník v prodlení s jakoukoli platbou po datu řádného ukončení Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ. Zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu případné škody. Poskytovatel je zároveň oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokutu 300,- Kč za jakoukoliv Poskytovatelem písemně vystavenou a Účastníkovi zaslouanou (e-mailem či poštou) upomínku. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s vymáháním dlužných pohledávek včetně nákladů účelně vynaložených po uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána nebo po okamžiku jejího předčasného ukončení. Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut.
15. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
16. V případě, že Účastník je v prodlení s placením Služby déle než 14 dní a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě, může Poskytovatel bez dalšího upozornění omezit poskytování Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, dokud Účastník nevyrovná závazky vůči Poskytovateli. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
17. Omezení nebo přerušování Služby z důvodu na straně Účastníka, zejména pak prodlení placením nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, kdy nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do výpovědi Smlouvy a zrušení Služby.
18. Výzva ke zjednání nápravy může být Poskytovatelem zaslána rovněž elektronicky na poslední Účastníkem sdělenou adresu elektronické pošty, s čímž Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.
19. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.
20. Pohledávky Poskytovatele může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
21. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil cenu za Službu ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.



## Článek VI.

### Reklamacie - způsob jejího uplatnění a reklamační řízení

1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování ceny** je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby, ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech rozhodnout na žádost Účastníka, že podání reklamace má odkladný účinek. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
2. Účastník uplatňuje reklamaci u Poskytovatele osobně v Zákaznickém centru, písemně poštovní zásilkou zaslanou na adresu Zákaznického centra, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu [reklamace@marcomnet.cz](mailto:reklamace@marcomnet.cz) či telefonicky na tel. čísle: 325 000 000.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
4. V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatel započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Poskytovatel povinen uhradit Účastníku náhradu škody, která mu případně vznikne v důsledku přerušování služby.
5. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V souladu se ZoEK není přitom Poskytovatel povinen nahradit Účastníku škodu, která mu případně vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
6. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace 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 Účastníka uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době jejího poskytnutí s tím, že ČTÚ je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění této povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

## Článek VII.

### Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
  - a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Datové sítě či její části, popř. povahou použité technologie.
2. V ostatních případech neuvedených v odst. 1 odpovídá Poskytovatel Účastníku-spotřebiteli za škodu do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě. Účastník-podnikatel se nároku na náhradu škody vůči Poskytovateli podpisem Smlouvy vzdává.
3. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení smluvních ujednání nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také třetí osobou, neprokáže-li Účastník opak,
  - b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Datové sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Datové sítě, Datové sítě, Zařízení nebo jiného zařízení,
  - d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - e) poškození Datové sítě nebo Zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.
4. Účastník odpovídá za zneužití Služby, nebo Zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI Zařízení a za škodu tím Poskytovateli způsobenou. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude Poskytovateli doručeno Účastníkově písemné oznámení o zneužití nebo odcizení Zařízení nebo jiného zařízení.

### Článek VIII.

#### Zřízení, omezení nebo přerušování Služeb

1. Poskytovatel zajistí **zřízení** pevného přístupu k síti Internet na základě údajů uvedených ve Specifikaci Služby.
2. V souvislosti s přímým připojením na Internet zřídí Poskytovatel na Adrese Služby Koncový bod Datové sítě, ke kterému Účastník může připojit Zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť), apod. Pokud Koncový bod sítě již existuje, použije se tento Koncový bod. O přesném umístění Koncového bodu sítě rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.  
Předpokládaný datum spuštění Služby uvedený ve Smlouvě, je předpokládané datum registrace připojení. Doba realizace zpřístupnění Služby bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka. Zřízení služby je akt písemně potvrzený Poskytovatelem a Účastníkem včetně Účastníkem požadované Služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve Specifikaci Služby.
3. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě dle Ceníku. Po dohodě s Poskytovatelem Účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz Zařízení. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník.
4. Poskytovatel přidělí Účastníkovi číslo přímé linky. Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžádají technické nebo provozní důvody.
5. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou **omezit** nebo **přerušit** poskytování Služeb, a to:
  - a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Datové sítě 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 (vis maior, viz čl. III odst. 1, písm. b) Všeobecných podmínek),
  - c) v případě, že k takovému omezení nebo přerušování bude Poskytovatel povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
  - a) má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Datové sítě, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Datové sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob (kupř. provádění „strojového provozu“, zasílání zpráv vykazující znaky matematické řady, dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo, apod.). O této skutečnosti informuje Poskytovatel Účastníka SMS zprávou či jiným vhodným způsobem. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Datové sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
6. Poskytovatel je oprávněn **omezit** poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes výzvu ke zjednání nápravy:
  - a) porušuje smluvní ujednání obsažená ve Smlouvě, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách, zejména užívali Datovou síť a poskytované Služby pro účely, které nejsou v souladu se Všeobecnými podmínkami nebo právními předpisy,
  - b) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení výzvy (upomínky) ke zjednání nápravy (viz čl. V. odst. 13 – 16 Všeobecných podmínek),
  - c) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - d) uskutečňuje zlomyslná či obtěžující volání,
  - e) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,
7. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Datové sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Datové sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Datové sítě.
8. K omezení poskytování Služeb nebo možnosti jejich využívání může bez zavinění Poskytovatele dojít rovněž v důsledku přerušování napájení sítě, nebo v průběhu opravy či údržby Datové sítě.
9. Poskytovatel obnoví poskytování Služby, odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu stanoveném Poskytovatelem.

### Článek IX.

#### Poruchy a servisní zásahy, servisní služby

1. Hlášení poruchy nebo závady provede Účastník telefonicky nebo faxem na pracoviště "monitoringu" Zákaznického centra. Tato služba je dosažitelná v pracovních dnech od pondělí do pátku od 8.00 do 17.00 hodin na telefonu 325

000 000 či prostřednictvím emailu: [helpdesk@marcomnet.cz](mailto:helpdesk@marcomnet.cz). Mimo tuto dobu je pak Účastník oprávněn k hlášení poruch prostřednictvím SMS na HOT-LINE tel.: 776 573 540 e-mailu [helpdesk@marcomnet.cz](mailto:helpdesk@marcomnet.cz) a jedná-li se o Služby, jejichž nedílnou součástí (tj. v ceně Služby) v souladu se Smlouvou je nepřetržitá servisní podpora rovněž prostřednictvím volání nebo SMS zasílaných na HOT-LINE tel. 776 573 540.

2. Informace Účastníka (hlášení) o poruše nebo závadě musí obsahovat zejména:
  - \* jméno a příjmení Účastníka nebo osoby oprávněné jednat za Účastníka a spojení na něj;
  - \* číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem;
  - \* Adresa Služby;
  - \* čas vzniku závady;
  - \* popis závady
3. Pokud nelze závadu nebo poruchu odstranit zásahem pracoviště "monitoringu" s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě poruchy nebo závady servisní zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele. Účastník učiní opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.
4. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na vlastních instalacích v případě Služeb, jejichž součástí je nepřetržitá servisní podpora (v ceně Služby), tj. *Služby Internet Direkt, Internet Direkt PRO, Internet PORT, MARCOMNET – DIGITÁLNÍ OKRUH*, nejpozději do 4 hodin od nahlášení poruchy nebo závady. U Služeb, jejichž součástí není nepřetržitá servisní podpora, tj. *Služby ADSLm, OFFICE ONLINE, Doma ONLINE, Kabel NET, Internet DOMA S, INTERNET DOMA G a Volný NET*, je doba odstranění poruchy v pracovní dny 48 hodin od nahlášení. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení.
5. U Služeb, jejichž součástí není nepřetržitá servisní podpora, je nepřetržitá servisní podpora poskytována za poplatek uvedený v Ceníku. V případě přikoupení nepřetržité servisní podpory je Účastníka oprávněn k nahlášení poruchy mimo pracovní dny vedle e-mailu [podpora@marcomnet.cz](mailto:podpora@marcomnet.cz) rovněž prostřednictvím SMS zasílaných na tel. 776 573 540 s tím, že porucha nebo závada bude odstraněna nejpozději do 8 hodin od nahlášení poruchy nebo závady.
6. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na telekomunikační síti Poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací a nákladů na dopravu, jak je zveřejněn v Ceníku.
7. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení sítě umístěného v objektu užívaném Účastníkem není považováno za poruchu ve smyslu Smlouvy. Pokud je porucha způsobena vadným zařízením, které je ve vlastnictví Účastníka, není to považováno za poruchu ve smyslu Smlouvy. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) dodavatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání závady.

## X.

### Postupy k měření a řízení provozu v Datové síti, přiměřené řízení datového provozu

1. Provoz Datové sítě je Poskytovatelem monitorován a Datová síť je za účelem zabránění překročení kapacity připojení k Datové síti, resp. zmírnění jeho dopadu, dublována. Poskytovatel odpovídá výlučně za zajištění kapacity ve své Datové síti a případná zhoršení propustnosti mimo Datovou síť Poskytovatele nepodléhají odpovědnosti Poskytovatele. Nedostatečná technická kvalita telekomunikačního koncového zařízení uživatele a nevhodný způsob jeho připojení ke Koncovému bodu mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.
2. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity Datové sítě a Služeb poskytovaných jejím prostřednictvím včetně detekce a zamezení tzv. DoS a DDoS útokům Poskytovatel analyzuje vzorky provozu Datové sítě jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu Datové sítě či poskytování Služeb, Poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.
3. Za účelem dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.

## XI.

### Právo a soudní příslušnost

1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě smluvní dokumentace se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Sjednaný způsob placení se řídí dosavadními smluvními ujednáními. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.
2. Ve sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkajících se povinností uložených ZoEK nebo na základě ZoEK má pravomoc rozhodovat ČTÚ, a to i v případě, že dojde k postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k dluhu. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro

soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla Poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

3. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Účastníkem – spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má Účastník - spotřebitel v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, tj. může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ČTÚ, adresa pro doručování: **Český telekomunikační úřad**, ústředí sídlo: Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, elektronická adresa: [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz) , elektronická adresa na podání návrhu spotřebitele: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), tel.: 224 004 688, Web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) , <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>
4. V případech, kdy není dána působnost ČTÚ, je dána působnost **České obchodní inspekce** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Účastník - spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Článek XII.

### Doručování zpráv

1. Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě jako doručovací adresa, jakož i na adresu elektronické pošty (e-mail) uvedenou ve Smlouvě nebo na telefonní číslo uvedené ve Smlouvě. Nebudou-li Poskytovateli Účastníkem prokazatelně sděleny kontaktní údaje jiné, vychází Poskytovatel z údajů uvedených ve Smlouvě jako kontaktní. Smluvní strany jsou povinny zajistit technickou funkčnost svých e-mailových adres a pro případ vzniku poruchy funkčnosti tuto poruchu druhé Smluvní straně nahlásit, případně sdělit e-mailovou adresu novou. Pro případ, že tak neučiní, nemohou se dovolávat nevědomosti o zprávě prokazatelně druhou Smluvní stranou zasláné na poslední známou e-mailovou adresu.
2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje zpráva:
  - a) dodaná a doručená osobně, dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem, resp. na adresu Zákaznického centra Poskytovatele. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná, tj. zejména odstěhuje-li se Účastník bez oznámení této skutečnosti Poskytovateli, či změnil-li bez uvědomění Poskytovatele doručovací adresu, kdy v takovém případě se zásilka považuje za doručenu 3-tím dnem po jejím předání Poskytovatelem k poštovní přepravě.
  - b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, zprávy zasílané e-mailem na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou v záhlaví Smlouvy platí jako dodané a doručené Účastníkovi dnem následujícím po jejich odeslání Poskytovatelem. Za chyby přenosu Poskytovatel zodpovídá jen v případě chyb ze své strany. Účastník se nemůže dovolat nevědomosti o zprávě, pokud mu byla zpráva zaslána na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na e-mailovou adresu, jíž řádně Poskytovateli sdělil a tento vzal změnu e-mailové adresy na vědomí.
3. Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení.

## Článek XIII.

### Služby VoIP – hlasové služby

1. Poskytovatel umožňuje Účastníkům v rámci využití služeb elektronických komunikací SLUŽBY VoIP – hlasové služby, možnost telefonického spojení s jiným Účastníkem.
2. Jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny jsou uvedeny v samostatném Ceníku uveřejněném Poskytovatelem na webových stránkách. Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy do účinnosti nového Ceníku, v opačném případě se má za to, že změny akceptuje.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
4. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru. Reklamace Služeb nebo vyúčtování Služeb musí být uplatněna způsobem uvedeným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
5. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.

Reklamační Služby nebo vyúčtování Služeb musí být uplatněna způsobem uvedeným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.

6. Seznam uživatelů veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje Účastníka veřejně dostupné hlasové služby, tj. jeho jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresu elektronické pošty, případně další dohodnuté údaje a informace o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků, a to na základě žádosti Účastníka, pro informační službu o telefonních číslech Účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil souhlas. Údaje zpracované podle tohoto odstavce může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků Služby, tj. veřejně dostupné telefonní služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků Služby.
7. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Účastník přeje uvést. Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama
8. Na žádost Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat. Poskytovatel zajistí na žádost Účastníka opravu vymazání nebo nezveřejnění údajů dle odst. 9 tohoto článku Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu uživatelů služby a pro účely informační služby o telefonních číslech uživatelů.
9. Hlasová služba poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje pro lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání
10. Poskytovatel umožní přenositelnost čísla dle dokumentu „*Informace o přenositelnosti čísel*“ uveřejněném na stránkách Poskytovatele [www.marcomnet.cz](http://www.marcomnet.cz)

#### Článek XIV.

##### Služba IPTV – TELEVIZE

1. Poskytovatel umožňuje Účastníkům v rámci využití služeb elektronických komunikací – na základě samostatné SMLOUVY O DODÁVCE SLUŽEB IPTV - využití služby IPTV – TELEVIZE - služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě. Provoz IPTV Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím společnosti Planet A, a.s., která je dodavatelem obsahu koncovému uživateli (Účastníku), držitelem oprávnění k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání u RRTV, stejně jako držitelem veškerých licencí a oprávnění k distribuovanému obsahu prostřednictvím služby IPTV ve vztahu k třetím stranám.
2. IPTV TELEVIZE – jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele.
3. Součástí služby IPTV TELEVIZE, resp. služby BALÍČEK, jehož součástí je služba IPTV TELEVIZE, je rovněž doplňková služba IPTV VIDEOPŮJČOVNA – služba virtuální videotéky, kdy Poskytovatel poskytuje Účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a Účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu Poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze Účastníkům, kteří mají s Poskytovatelem uzavřenou smlouvu na službu IPTV TELEVIZE nebo BALÍČEK, jehož součástí je služba IPTV TELEVIZE.
4. Provozní podmínky poskytování služby IPTV VIDEOPŮJČOVNA:
  - aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu Účastníka, příp. na Webových stránkách
  - poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Účastníka prostřednictvím set-top boxu Účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box Účastníka.
  - doba poskytnutí podlicence Účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za Účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
  - Poskytovatel je oprávněn omezit Účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných Účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživatelům k dispozici bezplatně.

- poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení Účastníka umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).
5. Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny ve Specifikaci Služby.
  6. Součástí služby IPTV TELEVIZE, resp. služby BALÍČEK, jehož součástí je služba IPTV TELEVIZE, je dále doplňková služba IPTV VIDEOREKORDÉR, jejíž popis je uveden na Webových stránkách. Při využívání této služby nenese Poskytovatel odpovědnost za ztrátu Účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.
  7. Programová nabídka u služby IPTV TELEVIZE zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webových stránkách. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
  8. Poskytovatel umožňuje za účelem vyzkoušení služby IPTV TELEVIZE testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb Poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována Poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
  9. PIN kód nákupu – je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby IPTV TELEVIZE nebo služby BALÍČEK, jehož součástí je služba IPTV TELEVIZE, obsahující službu IPTV TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu Účastníka. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje Účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
  10. IPTV Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box Účastníka, prostřednictvím které je poté, co byla mezi Účastníkem a Poskytovatelem uzavřena první smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací v písemné formě v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, možné uzavírat dílčí smlouvy po zadání PIN kódu nákupu. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu Účastníka, který mu je dán do užívání po uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
  11. Účastník bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby IPTV TELEVIZE a IPTV VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
  12. V případě využívání služby IPTV TELEVIZE a služby IPTV VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby IPTV TELEVIZE nebo IPTV VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

#### Článek XV.

##### Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

1. O ochraně osobních údajů, včetně problematiky zasílání obchodních sdělení, je pojednáno v dokumentu „*Informace o zpracování osobních údajů*“, který je jako dokument ke stažení uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 - Holešovice., web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)
2. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi Poskytovatelem a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek zůstávají i nadále v platnosti.
3. Poskytovatel není ve vztahu k Účastníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
4. Ustanovení smluvní dokumentace, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smluvního vztahu plynoucích.
5. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná

- ustanovení neexistovala. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit (dále jen souhrnně „**změna**“) jednotlivé dokumenty tvořící smluvní dokumentaci při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, inflace, zavedení nových Služeb, zkvalitnění Datové sítě či vývoje nových technologií, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informace o takové změně v Zákaznickém centru a na Webových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- ceny Služeb;
  - způsob a podmínky vyúčtování;
  - způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
  - způsob a podmínky plateb za Služby;
  - rozsah práv a povinností Poskytovatele a Účastníka;
  - způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
  - změny Služby;
  - odpovědnost za škodu;
  - doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
  - způsob doručování Účastníkovi;
  - výhrady ve vztahu k právním předpisům;
  - ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
  - zpracování osobních údajů.
7. Pokud se jedná o změnu náležitostí smluvní dokumentace uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je Poskytovatel zároveň povinen prokazatelně informovat Účastníka o možnosti ukončení Smlouvy výpovědí ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že nové podmínky nebude Účastník akceptovat, a to bez jakékoliv sankce pro Účastníka. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy v důsledku rozhodnutí ČTÚ o uložení povinnosti provést změnu Smlouvy nebo jejího uveřejněného návrhu dle § 63 odst. 5 ZoEK.
8. Tyto Všeobecné podmínky vydal Poskytovatel v souladu s § 63 ZoEK a § 1751 občanského zákoníku.
9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 9. 2018 a nahrazují Všeobecné podmínky účinné do tohoto data.

**MaRcom-Eko s.r.o.**

Převzato dne .....

.....  
podpis Účastníka (zákazníka)