

Všeobecné podmínky ISP SUPPORT s.r.o. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností ISP SUPPORT s.r.o., se sídlem Krupská 3204, Teplice, 41501, zapsána v obchodním rejstříku ve složce C 38629 vedené u Krajského soudu v Ústí nad Labem, IČO: 05620171, (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost ISP SUPPORT s.r.o. poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

1.2 Účastníkem je právnická nebo fyzická osoba, s níž Poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřel Smlouvu. Uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. U fyzické osoby může být Smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let, která není zbavena či omezena svéprávností.

1.3 Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na **webových stránkách Poskytovatele www.futurenet.cz, www.gigabit-teplice.cz prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 800 444 444 (dále jen TZS)**

a na kontaktních místech Poskytovatele jejichž seznam je uveden na webových stránkách Poskytovatele.

1.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

1.5 Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami i podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a.) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele (Co byste měli vědět, provozní podmínky, Předávací protokol, Ceník služeb)

b.) udržovat své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a.) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a budeli to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň 5 (pět) kalendářních dní před jejím provedením,

b.) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací.

2.3 V případě služby převzatého televizního vysílání či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje tuto službu nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a.) užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele, zejména dokumentem Co byste měli vědět,

b.) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Účastník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením údajů dle čl. 1 Smlouvy, především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu.

3.2 Účastník je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a.) Účastník se zavazuje veškerá zařízení Poskytovatele používat pouze pro sjednané účely, chránit je před poškozením a při užití dbát opatrnosti a pokynů v návodech a dle pokynů Poskytovatele,

b.) Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost,

c.) po celou dobu účinnosti Smlouvy písemně oznamovat Poskytovateli 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 nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 (sedm) pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

d.) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými dokumenty Poskytovatele, zejména dokumentem Co byste měli vědět,

e.) chránit osobní a identifikační údaje jiných Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se Účastník při používání Služeb dozvěděl,

f.) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.

g.) poskytnout potřebnou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování Služeb, bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu,

h.) Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy.

i.) V případě, že nedojde k vrácení zařízení dle VP 3.2. h.) je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5 000Kč za každé nevrácené zařízení.

3.3 Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránek, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsoby stanovenými poskytovatelem (postup pro změnu hesla na www.futurenet.cz) a

odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.

3.4 Do zabezpečené části infostránek může účastník/uživatel přistupovat také prostřednictvím externích autorizačních serverů, tedy služeb třetích stran (např. Facebook, OpenID ap.); účastník je srozuměn s tím, že v těchto případech na vlastní odpovědnost poskytuje

třetím stranám svoje údaje pro identifikaci pro přístup ke svým infostránkám a poskytovatel tak nenese žádnou odpovědnost za úkony (např. změny smluv) tímto způsobem provedené. Propojení infostránek s externími servery činí účastník prostřednictvím svých infostránek způsobem tam uvedeným; po uskutečnění propojení se přihlášením ke službě třetí strany (např. na Facebook) automaticky účastník přihlásí na své infostránky i bez opakovaného zadání svých identifikačních údajů (tj. účastníka identifikuje třetí strana způsobem jí stanoveným, zejména zadáním jména a hesla, certifikátem certifikačních autorit, identifikační sms zprávou), a může činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem; tato identifikace probíhá mimo síť poskytovatele a mimo infostránky účastníka.

3.5 V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácích distančním způsobem přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele. Přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno

právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě

uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na www.futurenet.cz a na zákaznických centrech. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

3.6 Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

4 Zařízení pro poskytování objednaných služeb

4.1 Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.

4.2 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.3 Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty vinou Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

4.4 Poskytovatel Účastníkovi poskytuje zapůjčení zařízení a instalaci služby za Zvýhodněných podmínek. Pokud je celková doba užívání služby kratší než 12 měsíců, resp. 24 měsíců u Předplacené služby a zároveň nedošlo v době ukončení k naplnění ustanovení 7.9. je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu nákladů s instalací přípojky a zapůjčením Zařízení bez zvýhodnění dle platného Ceníku.

4.5 Po uplynutí dvou let od instalace, se zařízení zapůjčené oproti vratné záloze stává majetkem klienta a zaniká nárok na vrácení zálohy

4.6 Zákazník má možnost použít vlastní koncové zařízení. Zařízení musí být dopředu odsouhlaseno poskytovatelem.

5 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s nezletilým Účastníkem.

5.2 Pro styk s Poskytovatelem je Účastník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.

5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu případně, jeli to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnoli se jinak. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu.

5.4 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, jelikož se písemnost dostala do dispozice Účastníka. Za doručenu je podle tohoto odstavce 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.

5.5 Zaplacením poplatku či jakékoliv jiné úhrady se rozumí den připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele.

5.6 Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi fyzické osobě ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady **zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy**, Účastníkovi právnické osobě pak ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady **smluvní úrok z prodlení ve výši 15 % ročně**.

5.7 Vratná kauce na služby – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele složit. Povinnost složit na výzvu poskytovatele vratnou kauci se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy, a to v hotovosti na ZC nebo může být

poskytovatelem účastníkovi zaslána složenkou za poplatek uvedený v ceníku (o který je poskytovatel v tom případě oprávněn částku vrácené kauci ponížít). V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14ti denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od účastníka přijata a to na náklady poskytovatele. Vratnou kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení,

částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjednání nápravy apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauci na původní výši. Vratnou kauci je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také účastník, který sjednal s poskytovatelem platby za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti způsob platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.

5.8 V případě, že dojde k uvalení dodatečného zdanění nebo zpoplnění technologií, služeb, ostatních poplatků nebo licencí nezbytných k zajištění provozu služby, rozhodnutím orgánů státní správy, zákonem, vyhláškou, upravovacím předpisem, či jinak, je Poskytovatel oprávněn tímto způsobem zvýšený náklad připočítat k ceně služby ve formě zvláštního příplatku. Účastník má právo odstoupit od smlouvy ke dni nabytí účinnosti takové změny

6 Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

6.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

- a.) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b.) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,
- c.) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách,
- d.) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,
- e.) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě; Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé,
- f.) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,
- g.) neprevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 6.2** Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.
- 6.3** Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.
- 6.4** Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.
- 6.5** Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení FairUserPolicy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživatelů na úkor ostatních.
- 6.6** Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).
- 6.7** Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.
- 6.8** Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.
- 6.9** Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, jeli to nezbytné pro ochranu sítě.
- 6.10** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

7 Opatření řízení provozu

- 7.1** Poskytovatel je oprávněn zavést opatření přiměřeného řízení provozu, která budou splňovat požadavky na transparentnost, přiměřenost, nediskriminační charakter, musí být uplatňována pouze po nezbytně nutnou dobu, nesmí být založena na obchodních cílech, nýbrž na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb a dále nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace, služby či jejich kategorie. - Nejedná-li se o výjimečné situace uvedené v Nařízení EU č.2015/2120.Mezi výjimečné situace, za kterých může poskytovatel použít i jiná než opatření přiměřeného řízení provozu, patří:
- a) Dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů.
- b) Zachování integrity a bezpečnosti sítě.
- c) Zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě.

8 Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

- 8.1** Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti podpisem smluvních stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 8.2** Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
- 8.3** Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je Účastník povinen sdělit Poskytovateli písemným oznámením nebo telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, pokud takový úkon tuto formu vyžaduje, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.
- 8.4** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit ceník, provozní podmínky a obchodní podmínky. Změní-li jakoukoli některou z těchto součástí Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně na internetových stránkách www.futurenet.cz. Poskytovatel je povinen informovat o této změně Účastníka a rovněž ho informovat o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže Účastník nebude nové podmínky změny Smlouvy akceptovat. Nové znění je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 8.5** Smlouva může být ukončena na základě dohody smluvních stran, jednostranně písemně výpovědi nebo na základě písemného odstoupení.
- 8.6** Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 (dní) měsíc a počíná běžet od prvního dne následujícího po dni, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě, že Účastník zamýšlí vypovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se za to, že Účastník vypověděl celou Smlouvu.
- 8.7** Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.
- 8.8** Smlouvu je možné ukončit ze strany Účastníka či Poskytovatele písemným odstoupením od Smlouvy pouze z níže uvedených důvodů.
- 8.9** Účastník může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, po písemném upozornění, odstoupit v případě, že Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnosti, ke kterým se Smlouvou zavázal.
- 8.10** Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit, v případě že:
- a.) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny,

- b.) Účastník neposkytl přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy dle čl. 3.1, písm. g) Všeobecných podmínek, zejména neumožněním přístupu do místa instalace z důvodu instalace zařízení či potřebné opravy zařízení; za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům Poskytovatele či dodavatelům,
- c.) Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, ke kterým se zavázal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a dalších dokumentů, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy,
- d.) jsou dány technické důvody na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, nedohodli se Poskytovatel s Účastníkem jinak,
- e.) jeli zahájeno ve věci Účastníka insolvenční řízení a je rozhodnuto o úpadku.

8.11 Na návrh některé ze stran Smlouvy, případně pozůstalého po zemřelém Účastníkovi nebo jiné osoby, jež důvěryhodným způsobem prokáže souhlas dotčeného Účastníka s takovým postupem, může dojít k písemnému převodu smluvního vztahu založeného Smlouvou.

8.12 V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. Samoobsluhy či zákaznické zóny). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

9 Reklama a odstraňování poruch a závad

9.1 Účastník, popřípadě Uživatel (viz čl. 1.2 VP), má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

9.2 Reklama musí být uplatněna písemně a doručena na kontaktní místo: Krupská 3204, Teplice 415 01.

9.3 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Nenlí vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny do dáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Nenlí účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

9.4 Podání reklama nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklama má odkladný účinek.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklama. Vyžadují vyřízení reklama projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

9.6 V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.

9.7 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (viz 1.3 VP), popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

9.8. Účastník je oprávněn proti vyřízení reklama podat námitku. Námitka musí být podána do 1 (jednoho) měsíce po zamítnutí reklama. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, zákona o elektronických komunikacích je účastník oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklama bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklama nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění povinností podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

9.9 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (tří) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

9.10 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. Poskytovatel sníží cenu vadných služeb o 10%, pokud nezapočnou práce na odstranění závady do 3 (tří) pracovních dnů od nahlášení závady Účastníkem.

9.11 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

9.12 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

9.13 Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

10 Společná a závěrečná ustanovení

10.1 Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

10.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ nebo obecný soud České republiky. Při mimosoudním řešení sporů se lze obrátit na tyto subjekty: Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), Česká advokátní komora (www.cak.cz), Finanční arbit (www.finarbitr.cz), Sdružení českých spotřebitelů (www.konzument.cz)

10.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

10.4 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu

Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

10.5 Účastník bere na vědomí, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

10.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.

10.7 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

10.8 Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchodní firma,

název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

10.9 Subjekt údajů bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro tyto úkony, vše po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

10.10 Subjekt údajů má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování a přenesitelnost a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

10.11 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 30.9. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na www.futurenet.cz. Účastníkům to bere na vědomí veškerá ustanovení Všeobecných podmínek a svým podpisem stvrzuje, že s nimi byl seznámen, byl mu vysvětlen jejich obsah a že s nimi bez dalšího souhlasí.