# **Všeobecné Obchodní Podmínky** společnosti Warnet.cz s.r.o.

*platné od 1.3.2023*

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Warnet.cz s.r.o. (dále jen **"VOP"**) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen **"Služby"**) společnosti Warnet.cz s.r.o., se sídlem Větrná 504, 742 85 Vřesina, IČ: 26870932, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka č. 28813 (dále jen **"Poskytovatel"**) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 1260 a zákonem c. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (**"ZoEK"**) Zákazníkům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen **"Smlouva"**).

## 2. SMLUVNÍ STRANY

2.1. Warnet.cz je obchodní společnost Warnet.cz s.r.o., se sídlem Větrná 504, Vřesina, 742 85, IČ 26870932, zaps. v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, č.vložky 28813. kontaktní adresy pro písemný styk:

a) Poštovní: Warnet.cz s.r.o., Větrná 504, Vřesina, PSČ 742 85, Česká Republika
b) E-mail: info@warnet.cz nebo e-mailová adresa konkrétní Služby.
c) Fax: +420 599 520 360

dále jako **"Poskytovatel"**

2.2. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které Warnet.cz poskytuje Služby na základě uzavřené Smlouvy podle těchto VOP, Není-li v těchto VOP nebo ve Smlouvě uvedeno jinak, považuje se za Zákazníka rovněž fyzická osoba – spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku,

dále jako **"Zákazník"**

## 3. DEFINICE POJMŮ

Pojmy užívané s velkým počátečním písmenem mají pro účely těchto VOP následující význam:

3.1. **VOP** definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi (na základě Smlouvy nebo Objednávky) Služby za podmínek definovaných Specifikací služeb. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP a že těmito VOP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.

3.2. **Smlouva** nebo **Objednávka** je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP.

3.3. **Smluvní dokumentací** je soubor dokumentů tvořících obsah Smlouvy, zejména tyto VOP, ceník Služeb, Specifikace konkrétní Služby vybrané Zákazníkem a Provozní podmínky.

3.4. **Spotřebitelem je Zákazník** – fyzická osoba, která při uzavření Smlouvy a užívání Služeb nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ve smyslu § 419 občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že Zákazník, který je právnickou osobou, nemůže být považován za Spotřebitele. Jako hlavní kritérium kvalifikace Zákazníka – fyzické osoby jakožto Spotřebitele smluvní strany sjednávají absenci IČ / DIC v rámci údajů zadaných při uzavření Smlouvy.

3.5. **Provozními podmínkami** je dokument Poskytovatele obsahující podmínky poskytování uživatelské podpory Zákazníkům, odstraňování Závad a popis úrovní SLA.

3.6. **Autorizovaná žádost** je žádost podaná písemně Zákazníkem obsahující přidělené uživatelské jméno a heslo Zákazníka pro vstup do Zákaznického centra.

3.7. **Fakturační období** je období, za které dle Smlouvy Poskytovatel účtuje Služby formou výzvy k platbě, nebo zálohové faktury.

3.8. **Specifikací služeb** se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou formu, a tvoří přílohu Smlouvy. K jedné Smlouvě může být sjednáno více Specifikací služeb, přičemž každá Specifikace služeb představuje dohodu o dílčím plnění dle Smlouvy.

3.9. **Službou** se rozumí Služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP a Specifikací služeb. Služby, které Poskytovatel poskytuje jsou uvedeny zde: **http://www.warnet.cz**.

Poskytovatel poskytuje mj. službu připojení k internetu s následujícími parametry, odkaz na tyto služby připojení k internetu je uveden zde: **http://www.warnet.cz/internet/**.

Parametry služeb jsou uvedeny v Provozních Podmínkách, které jsou nedílnou součásti Smlouvy.

3.10. **Server** je soubor HW prostředků, na kterém mohou být provozovány typické internetové Služby (HTTP server, FTP server, MAIL server a další).

3.11. **SLA** – úroveň servisní podpory, specifikovana Provozními podmínkami a sjednaná v rámci Smlouvy.

3.12. **Dedikovaný server** je samostatný server vyhrazený zcela jedinému Zákazníkovi.

3.13. **Virtuální server** je Služba přenosu dat po síti internet pod protokolem HTTP a/nebo provoz smluveného počtu e-mailových schránek na internetové adrese.

3.14. **Síťová infrastruktura** je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující provoz Serveru.

3.15. **Provoz Serveru** je chod Serveru za účelem přenosu dat z a na Server po síti internet.

3.16. **Výpadek provozu Serveru** (Virtuálního serveru) je přerušení chodu některé ze základních služeb Serveru (Virtuálního serveru), způsobující jeho úplnou nefunkčnost nebo nedostupnost.

3.17. **Obsah Zákaznického serveru** (Zákaznická data) je soubor všech dokumentů ve formě souborů umístěných Zákazníkem na Server do jemu vyhrazené části paměťového prostoru.

3.18. **Závadný obsah** - jedná se zejména o takový obsah Zákaznického serveru nebo Virtuálního serveru, který je v rozporu:

**a)** s právním řádem České republiky;
**b)** s normami příslušných orgánů Evropské unie, Evropských společenství, Evropského hospodářského společenství, pokud se na základě přistoupení České republiky k Evropské unii přímo aplikují též na teritorium České Republiky;
**c)** s mezinárodní Smlouvou, jíž je Česká republika vázána a která byla publikována ve Sbírce zákonů nebo ve Sbírce mezinárodních smluv;
**d)** s rozhodnutím soudu nebo správního orgánu;
**e)** s dobrými mravy;
**f)** se zásadami poctivého obchodního styku;
**g)** s obchodními zvyklostmi.

3.19. **Písemný, písemně** - jedná se o komunikaci nebo dokument jedné Smluvní strany určené druhé Smluvní straně ve formě ať již:

- listinné nebo;
- elektronické;
- doručené na kontaktní adresu pro písemný styk strany druhé nebo umístěné na příslušných WWW stránkách Poskytovatele a přístupné Zákazníkovi prostřednictvím sítě internet. Charakter

písemného sdělení má také vyplnění a odeslání formuláře na příslušných WWW stránkách Poskytovatele.

3.20. **Reklamací** se rozumí projev vůle učiněný ze strany Zákazníka vůči Poskytovateli, jímž Poskytovateli oznamuje zjištěnou Závadu způsobem dle těchto VOP, a uplatňuje právo na její odstranění ve smyslu občanského zákoníku.

3.21. **Projevem svobodné vůle k uzavření Smlouvy** se rozumí písemné uzavření Smlouvy nebo písemné potvrzení Objednávky na Služby poskytnutím kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP a Smluvní dokumentací a to i elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.

3.22. **Oznámení** (upozornění) doručené obvyklým způsobem je oznámení uskutečněné písemně.

3.23. **Kontaktní adresa** je poštovní adresa místa nebo adresa elektronické pošty.

3.24. **Občanským zákoníkem** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3.25. **ZoEK** - zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

3.26. **ZSIS** – zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

3.27. **ZOOU** – zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

3.28. **Autorským zákonem** je zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

3.29. **Předpisy o elektronickém podpisu** jsou zejména Zákon č. 227/2000 Sb. , o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), v platném znění, Nařízení vlády č. 304/2001 Sb., v platném znění, Vyhláška č. 366/2001 Sb. , v platném znění.

3.30. **Doba čerpání Služby** je doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.

3.31. **Zahájením čerpání Služby** je okamžik, kdy Zákazník začal nebo mohl začít využívat Službu, nebo kdy Služba byla dostupná na základě VOP a/nebo Provozních podmínek Služby.

3.32. **Internet** - mezinárodní počítačová síť, která zahrnuje počítačové sítě na základě jednotného přenosu datových paketů (jak je definován ve federálním zákoně o telekomunikacích USA 1997 U.S. Act on Telecommunications `1997).

3.33. **WWW** – služba World-Wide-Web, jedna ze základních služeb internetu ( popsaná ve standardu Internetu na adrese: http://www.w3.org nebo a dle doporučení RFC).

3.34. **E-Mail** – služba e-mail, jedna ze základních služeb internetu (popsaná ve standardu Internetu na adrese: nebo http://www.ripe.net a dle doporučení RFC).

3.35. **Přípojný bod** - je fyzické a adresní určení umístění místa rozhraní mezi Poskytovatelem a Zákazníkem pro které je stanoveno dle mezinárodních doporučení ITU-T specifikace elektrického a fyzického provedení a přenosového protokolu.

3.36. **Parametry služby** - Jsou povolené meze hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům Služeb. Parametry mohou být ve Smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality Služby dle specifikace konkrétní Služby.

3.37. **Webhosting** - využití pouze části výpočetní kapacity serveru ke zpracování dat Zákazníka programovými prostředky Zákazníka na serveru k zobrazení výsledků zpracování Zákazníkům a třetím osobám. Zákazníkovi je v tom daném okamžiku poskytnuta vždy jen dílčí výpočetní kapacita Serveru v závislosti na využití serveru i jinými Zákazníky.

3.38. **Provoz www stránek** - zajištění nepřetržitého zpracování dat Zákazníka poskytnutím strojového času a výpočetní kapacity serveru s programovými prostředky Poskytovatele. Objem zpracovávaných dat je omezen velikosti objednaného diskového prostoru dle hostované varianty Služby.

3.39. **Provoz doménového jména** - doménové jméno si stanovuje Zákazník dle podmínek stanovených správci nejvyšších domén (.cz, .com, .biz, .org apod.), přičemž je vázán pravidly pro tvorbu a registraci doménových jmen v příslušné doméně. Poskytovatel nemůže do tvorby doménového jména nijak zasahovat.

3.40. **Serverhosting** - Telekomunikační služba Poskytovatele, která spočívá ve fyzickém umístění serveru Zákazníka v prostorách Poskytovatele a jeho připojení k veřejné síti Internet.

3.41. **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá poskytované Služby. Pro účely VOP je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Zákazníkovi Poskytovatelem.

3.42. **Koncový bod Zákazníka** je Zákazníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.

3.43. **Reklamací** se rozumí právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

3.44. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné zcela či částečně.

3.45. **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zříceni budovy a závady v dodávce elektrické energie.

3.46. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

3.47. **Zájemce** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře nebo jiným způsobem dle těchto VOP Poskytovatele poskytování konkrétní Služby; okamžikem uzavření Smlouvy se Zájemce stává Zákazníkem.

3.48. ČOI je zkratka pro subjekt Česká obchodní inspekce.

3.49. **FUP** označuje zkratku pro **Fair User Policy** resp. **Fair Usage Policy** neboli **FUP - Fair Use Policy**. Používá se u internetového připojení (např. mobilní internet nebo bezdrátový internet), kde je datové pásmo sdíleno mezi více uživatelů. Jeho smyslem je zamezit tomu, aby jeden uživatel přílišným využíváním svého internetového připojení omezoval ostatní uživatele. Funkce FUP spočívá v tom, že pokud uživatel během určitého časového období (např. 24 hodin, den, měsíc) stáhne z internetu větší množství dat (a např. tím vyčerpá svůj datový limit), dojde k dočasnému snížení jeho přenosové rychlosti. Toto omezení přenosových rychlostí trvá pouze do konce výše zmíněného časového období a pak opět funguje standardně, datový objem se začne znovu počítat.

## 4. UZAVŘENÍ SMLOUVY, PŘIJETÍ VOP ZÁKAZNÍKEM

4.1. Zájemce předloží Poskytovateli žádost o uzavření Smlouvy, a to buď písemně (formou akceptace nabídky resp. odpovědi na nabídku) nebo ústně (osobně či prostřednictvím telekomunikačních prostředků) včetně uvedení požadovaných identifikačních údajů Zájemce (u právnických osob včetně identifikačního a daňového identifikačního čísla). Žádost o uzavření Smlouvy není návrhem na uzavření Smlouvy ve smyslu § 1732

Občanského zákoníku. Nebude-li dohodnuto jinak, Poskytovatel bez zbytečného odkladu po doručení písemné žádosti Zájemce zašle e-mailem (nebo osobně předá prostřednictvím svého zástupce) Zájemci Smluvní dokumentaci včetně návrhu Smlouvy. Poskytnutí Smluvní dokumentace Zájemci ze strany Poskytovatele na základě žádosti o uzavření Smlouvy je návrhem na uzavření Smlouvy. Po přijetí návrhu na uzavření Smlouvy Zájemce odešle akceptaci návrhu způsobem požadovaným Poskytovatelem, přičemž z akceptace musí výslovně vyplývat, že přistupuje na Smluvní dokumentaci. V případě postupu dle tohoto odstavce je za akceptaci návrhu považováno přijetí Zákazníkem podepsaného návrhu Smlouvy Poskytovatelem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel přijme akceptaci Zájemce ve smyslu tohoto článku.

4.2. V případě že z žádosti o uzavření Smlouvy odeslané Zájemcem vyplývá, že Zájemce výslovně akceptuje Smluvní dokumentaci, přičemž žádost obsahuje všechny údaje požadované Poskytovatelem včetně specifikace požadovaných Služeb (zejména vyplněním webového formuláře objednávky Služby), je tato žádost považována za návrh na uzavření Smlouvy ve smyslu § 1732 Občanského zákoníku, ledaže Zájemce výslovně v žádosti uvede, že tato žádost není návrhem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zájemce přijme potvrzení o přijetí žádosti ze strany Poskytovatele, a vydá Zájemci potvrzení o uzavření Smlouvy.

4.3. Smlouva může být ve smyslu čl. 4.1 a 4.2 uzavřena písemně podepsáním písemné smlouvy dle čl. 4.1., anebo formou elektronické komunikace smluvních stran..

4.4. Smlouva a Specifikace služby nabývá platnost dnem jejího uzavření, a účinnost okamžikem aktivace příslušné Služby Zákazníkovi, pokud není ve Smlouvě nebo Specifikaci služeb dohodnuto, že nabývá účinnosti okamžikem uzavření.

4.5. Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služeb a uzavření Smlouvy se Zájemcem v souladu s platnou právní úpravou, a to zejména z následujících důvodů:

**a)** Zájemce odmítá přijmout VOP nebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy;
**b)** dle informací Poskytovatele lze důvodně předpokládat, že Zájemce nebude plnit své závazky;
**c)** Zájemce je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků;
**d)** jednání Zájemce je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy;
**e)** Zájemce má vůči Poskytovateli neuhrazené dluhy po splatnosti;
**f)** Poskytovatel již v minulosti ukončil poskytování Služeb Zájemci z důvodu porušení jeho povinností.

4.6. Poskytovatel může požadovat, aby Zájemce uvedl další informace nezbytné ke zjištění jeho totožnosti a právní způsobilosti uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o pronájmu či správě Serveru.

4.7. VOP včetně příloh, ceník Služby, písemná smlouva a ostatní smluvní cenová ujednání tvoří úplný obsah Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

5.1. Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu poskytnout Zákazníkovi Službu v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

5.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat Servery a Síťovou infrastrukturu v řádném technickém stavu, umožňujícím Poskytovateli plnit jeho závazky ze Smlouvy.

5.3. Poskytovatel neodpovídá za přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle těchto VOP, k němuž dojde z následujících důvodů:

5.3.1. Vyšší moc ve smyslu čl. 3.45. VOP (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.);
5.3.2. porucha na zařízení dodavatelů, využívaných pro poskytování Služeb (výpadky elektrické energie, telekomunikačního spojení apod.);
5.3.3. události, nemající původ v provozu Služby, jimž nebylo možno prokazatelně zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele;
5.3.4. prodlením Zákazníka s včasným oznámením zjištěné závady Poskytovateli, nebo neposkytnutím

součinnosti, potřebné k odstranění nahlášené závady Poskytovatelem;
5.3.5. závady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, nevhodného užívání nebo nevhodné údržby jinými osobami než Poskytovatelem nebo jím pověřenou osobou;
5.3.6. přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle VOP z důvodu prodlení s úhradou ceny Služeb.

5.4. Poskytovatel vykonává ve smyslu autorského zákona svým jménem a na svůj účet majetková autorská práva k počítačovým programům, chráněným podle § 65 a 66 autorského zákona, které vytvořil pro účely plnění svých povinností vyplývajících z těchto VOP a ze Smlouvy.

5.5. Poskytovatel je oprávněn žádat Zákazníka o zaplacení ceny poskytovaných Služeb podle platného ceníku, popř. požadovat po Zákazníkovi složení zálohy na Služby poskytnuté v budoucnu.

5.6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou k údržbě infrastruktury používané k poskytování Služeb a k provedení jejích oprav. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Zákazníka o všech okolnostech znemožňujících poskytování Služeb dle Objednávky nebo Smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem, tak, aby mohla být ze strany Zákazníka přijata nutná opatření. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, havárie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou Služby poskytovány.

5.7. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služby v nezbytném rozsahu bez předchozího upozornění Zákazníka, je-li Služba využívána v rozporu se Smlouvou a dochází-li tím k ohrožení funkce zařízení Poskytovatele nebo třetích osob.

5.8. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy k poskytovaným Službám z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb Zákazníkům. O veškerých změnách přístupových kódů je Poskytovatel povinen neprodleně Zákazníka informovat poskytnout mu přístup ke Službě, jinak odpovídá za škodu Zákazníkovi vzniklou v důsledku změny přístupových kódů.

5.9. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti Zákazníka, kontaktech, osobních údajích, o kterých se při poskytování Služeb dozví, a to i po ukončení smluvního vztahu ze Smlouvy. Poskytovatel se při zpracování dat o Zákazníkovi zavazuje řídit čl. 10 těchto VOP, dále ZOOU a ZoEK.

5.10. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, uložených Zákazníkem v rámci Služby na Servery a další infrastrukturu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odstranit Závadný obsah za podmínek stanovených ZSIS.

5.11. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka ve svém seznamu referencí pro účely svých prezentací. V těchto referenčních seznamech je Poskytovatel oprávněn uvést pouze jmenný seznam Zákazníků, uvedení kontaktních osob je možné pouze na základě souhlasu Zákazníka.

**6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

6.1. Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy seznámit s obsahem Smluvní dokumentace.

6.2. Zákazník nesmí provozovat na svém Serveru (Virtuálním serveru) Závadný obsah. Zákazník bere na vědomí, že ve smyslu ZSIS je Poskytovatel oprávněn jakýkoli Závadný obsah odstranit i bez předchozího upozornění Zákazníka v případě, že se o tomto Závadném obsahu prokazatelně dozví.

6.3. Zákazník se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů poskytnutých při objednávce Služby, do 10 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Zákazník odpovídá za škodu, vzniklou v důsledku nesplnění této povinnosti jemu, Poskytovateli nebo třetím osobám.

6.4. S osobními údaji Zákazníka je nakládáno plně v souladu s ustanoveními ZOOU a čl. 10 těchto VOP. Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel použil údaje poskytnuté Zákazníkem následujícím způsobem, a to bez

ohledu na skutečnost, zda údaje splňují definici osobního údaje dle ZOOU nebo nikoliv:

**a)** použití pro marketing v rámci Služeb Poskytovatele, vývoj a zlepšení Služeb poskytovaných Zákazníkům;
**b)** použití pro personifikaci stránek čerpaných Služeb, zejména zasílání novinek a uvedení v on-line referencích;
**c)** poskytnutí údajů třetím osobám v rozsahu nezbytném k poskytnutí Služby zajišťované prostřednictvím těchto třetích osob – například při registraci domény;

6.5. Zákazník se zavazuje provádět platby dle Smlouvy tak, aby byla dlužná částka připsána na účet Poskytovatele nejpozději k datu splatnosti faktury, zálohového listu nebo výzvy k platbě. Závazek Zákazníka uhradit Poskytovateli cenu dle faktury, zálohového listu nebo výzvy k platbě se se považuje za splněný dnem připsání platby na účet Poskytovatele.

6.6. Zákazník bere na vědomí, že porušení některého z ustanovení těchto VOP Zákazníkem nebo příslušné Smlouvy, může být důvodem k dočasnému nebo trvalému přerušení poskytování Služby ze strany Poskytovatele. V případě podstatného porušení ze strany Zákazníka je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy ve smyslu čl. 8.2. těchto VOP.

6.7. Veškerá technická zařízení, materiály a prostředky poskytnuté nebo zapůjčené Zákazníkovi v době čerpání Služby vrátí Zákazník v řádném stavu Poskytovateli nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení čerpání Služby nebo ukončení Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

6.8. Při platbě ze zahraničí je Zákazník povinen uhradit veškeré bankovní poplatky tak, aby byla na účet Poskytovatele připsána úhrada za poskytnuté Služby v plné výši.

6.9. Zákazník je oprávněn předkládat Poskytovateli návrhy, připomínky, reklamace a žádosti prostřednictvím kontaktů uvedených na WWW stránkách Poskytovatele.

6.10. Zákazník nesmí využívat internetu a Služeb k poškozování či obtěžování Poskytovatele, jiných Zákazníků či třetích osob.

6.11. Zákazník je oprávněn zvolit si adresu pro doručování vyúčtování a jiných písemností ze strany Poskytovatele.

6.12. Zákazník je povinen bezodkladně Poskytovateli oznamovat případné Závady infrastruktury Poskytovatele, o kterých se v rámci užívání Služeb dozví. V případě porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi z neoznámené Závady.

6.13. Zákazník je povinen zajistit, aby technické a programovací prostředky kterými se připojuje k zařízením Poskytovatele byly technicky způsobilé k připojení k zařízením Poskytovatele, a aby byl oprávněn tyto prostředky použít, zejména aby byl oprávněným uživatelem veškerého software používaného k tomuto účelu. Dále je povinen zabezpečit své softwarové a technické prostředky takovým způsobem, aby nebyly zneužitelné třetími osobami k neoprávněnému přístupu ke Službě a infrastruktuře Poskytovatele.

6.14. Zákazník se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Zákazník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční. Jakoukoliv změnu e-mailu uvedeného v písemné smlouvě, která má vliv na doručování ze strany Poskytovatele je Zákazník povinen Poskytovateli oznámit e-mailem nebo poštou (či jiným prokazatelným způsobem) nejpozději v ten den, kdy k takovéto změně došlo, aby byla zachována bezproblémová elektronická komunikace Poskytovatele se Zákazníkem. Porušení této povinnosti může mít za následek nemožnost doručení písemností mj. vyúčtování Služeb, faktury (daňového dokladu), atp. ze strany Poskytovatele, čímž se Zákazník může dostat do rizika prodlení s úhradou za odebrané Služby.

6.15. Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese

Poskytovatel žádnou odpovědnost.

6.16. Zákazník se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k zařízením ve vlastnictví Poskytovatele, které mu byly Poskytovatelem poskytnuty za účelem užívání Služeb, a které se nacházejí v prostorách Zákazníka.

6.17. Spotřebitel má právo obrátit se za účelem mimosoudního řešení příp. sporu (vyplývajícího z uzavřené Smlouvy a Obchodních podmínek) s Poskytovatelem na Českou obchodní inspekci (dále jen ČOI), což je alternativní řešení sporů vzniklých ze vztahu mezi zákazníkem Spotřebitelem a Poskytovatelem jako podnikatelem. Tímto mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je míněno, že spotřebitel je oprávněn se se svými nároky vůči Poskytovateli namísto obecného soudu obrátit na nestranný orgán, kterým je především Česká obchodní inspekce (ve zvláštních případech pak i jiné úřady, např. Český telekomunikační úřad, apod.). ČOI není oprávněna vydávat žádné pravomocné rozhodnutí, působí v roli mediátora, který strany (spotřebitele a podnikatele) povede k vyřešení sporu dohodou, k čemuž je stanovena lhůta v délce 90 dní od podání žádosti spotřebitele. V případě, že se strany v dané lhůtě nedohodnou, řízení končí a spotřebitel může spor řešit dále žalobou před obecnými soudy (resp. může tak učinit i kdykoli do uzavření příp. dohody s podnikatelem).

6.18. Pokud ke sporu podnikatele (Poskytovatele) se spotřebitelem dojde a tento se nepodaří vyřešit přímo se spotřebitelem bez zapojení ČOI, je podnikatel povinen o možnosti mimosoudního řešení sporů spotřebitele informovat znovu, adresně, v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

6.19. Poskytovatel jako podnikatel má povinnost podrobit se mimosoudnímu řešení sporu před ČOI v případě, že spotřebitel žádost o takové řešení sporu k ČOI podá. V průběhu mimosoudního řízení má Poskytovatel jako podnikatel povinnost spolupráce s ČOI a součinnosti potřebné k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

6.20. Zákazník nesmí umožnit svévolně a bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející se Zákazníkem trvale společnou domácnost nebo přechodně na dobu určitou. Pokud Zákazník svévolně umožní třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb Poskytovatele, je povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč vč. DPH ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu jemu vzniklé škody.

## 7. CENA SLUŽEB, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ÚROK Z PRODLENÍ

7.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni uzavření Smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na **www.warnet.cz**, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění ze změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 7.6.

7.2. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury - daňového dokladu Zákazníkovi takto:

**a)** jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Zákazníkovi v současném účtovacím období;
**b)** datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby Zákazníkovi nebo vystavení daňového dokladu. Dále se na základě Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH.
**c)** pravidelné platby budou účtovány počínaje dnem aktivace Služby Zákazníkovi;
**d)** pevné platby budou účtovány počínaje dnem aktivace Služby Zákazníkovi;
**e)** variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě a nebo v Ceníku Služby.

7.3. Na jedné faktuře - daňovém dokladu má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí na základě Smlouvy fakturaci.

7.4. Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může byt Zákazníkovi poskytováno v jiné

formě než tištěné, zejm. formou přílohy k e-mailu, obvykle ve formátu PDF.

7.5. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Zákazníkem podepsaného předávacího protokolu, přičemž výšce ceny změněných Služeb se řídí Ceníkem platným ke dni účinnosti změny.

7.6. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, přičemž toto zvýšení se řídí čl. 13.1. VOP.

7.7. Splatnost faktury je zpravidla 15 dní od data vystavení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

7.8. Zákazník není oprávněn jednostranně započíst své pohledávky vůči Poskytovateli proti pohledávkám Poskytovatele vůči Zákazníkovi z titulu poskytování Služeb.

7.9. Poskytovatel má nárok na náhradu výdajů přímo spojených s prodlením Zákazníka, zejména nákladů na zaslání upomínek a výzev k úhradě ve výši dle ceníku.

7.10. Zákazník je oprávněn písemně žádat o vrácení celé uhrazené ceny Služeb za dané fakturační období, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení poskytování Služeb na dobu nejméně deseti dnů v průběhu fakturačního období, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

7.11. Právo na vrácení uhrazené ceny Služeb zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku nároku na její vrácení.

7.12. V případě neuhrazení ceny Služeb ve stanovené lhůtě má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb. Poskytovatel obnoví poskytování Služeb až po plné úhradě dlužné částky a zaplacení poplatku za znovuobnovení Služeb podle aktuálního Ceníku Poskytovatele.

7.13. Neuhrazením pravidelných poplatků smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nezaniká, nedojde-i k odstoupení Poskytovatele od Smlouvy. Poskytovatel má právo využít všech zákonných prostředků k vymožení svých pohledávek za Zákazníkem.

7.14. Smluvní strany sjednávají, že v případě prodlení Zákazníka s úhradou ceny Služeb je Poskytovatel oprávněn zasílat případné upomínky a výzvy k úhradě Zákazníkovi prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo doporučeného dopisu, přičemž každá upomínka je smluvními stranami považována za pokus o smír.

7.15. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služby, má Poskytovatel nárok na úhradu smluvní pokuty ve výší 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
7.16. Případné přeplatky k fakturám Poskytovatele zaslané Zákazníkem na běžný (obchodní) bankovní účet Poskytovatele nejsou úročeny z důvodu, že běžný účet Poskytovatele není nijak nadstandardně úročen. Případné přeplatky Zákazníka mohou být ze strany Poskytovatele vráceny na bankovní účet, ze kterého Poskytovatel přeplatek obdržel nebo použity k zaplacení (započtením) za dlužné platby Poskytovateli, případně k zaplacení (započtením) na budoucí platby za služby poskytované Poskytovatelem.

7.16. Poskytovatel se může dále dohodnout se zákazníkem na poskytnutí podmíněné slevy z instalačního/aktivačního, deaktivačního či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v Ceníku Poskytovatele nebo ve Smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy Zákazníkovi vznikne pouze v případě, že Zákazník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či vznikající v souvislosti s ní, včetně povinností souvisejících se zánikem Smlouvy, zejména dodrží minimální dobu užívání služeb, bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení Smlouvy poskytnutá zařízení a poskytne poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení Poskytovatele. V případě, že Zákazník jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat Zákazníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.

7.17. Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit cenu za poskytované Služby maximálně o přírůstek

průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, a to s účinností od 1.4. aktuálního kalendářního roku po vyhlášení Českým statistickým úřadem. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že zvýšení ceny o míru inflace dle předchozí věty se nepovažuje za změnu smlouvy.

## 8. DOBA ČERPÁNÍ SLUŽEB

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální délkou trvání uvedenou ve Smlouvě nebo Specifikaci Služby. Zákazník se zavazuje zajistit, že Smlouva bude trvat po dobu sjednání minimální délky trvání.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti:

- dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami v případě podpisu Smlouvy za fyzické přítomnosti obou smluvních stran, nebo
- zřízením Služby,

a to podle toho, co nastane dříve.

8.2. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Zákazník - spotřebitel při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o zákonných náležitostech uzavřené Smlouvy ve smyslu § 63 odst. 1 ZEK. Odstoupí-li Zákazník - spotřebitel od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Zákazníka - spotřebitele, je Zákazník - spotřebitel povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za poskytnuté plnění Služby. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání nebo uskutečnění datového spojení. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla Poskytovatele.

8.3. Smlouva zaniká:

**a)** písemnou dohodou smluvních stran;
**b)** uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, sdělí-li Zákazník Poskytovateli, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy způsobem dle čl. 8.1.;
**c)** písemnou výpovědí s 30-ti denní výpovědní lhůtou s tím, že dohodnutá výpovědní lhůta počíná plynout následujícím dnem podání výpovědí tohoto měsíce, v jehož průběhu byla druhé smluvní straně doručena výpověď Smlouvy;
**d)** odstoupením od Smlouvy ze strany kterékoli smluvní strany pro podstatné porušení povinností dle Smluvní dokumentace druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smluvní dokumentace ze strany Zákazníka je považováno zejména prodlení Zákazníka s úhradou ceny Služeb dle faktury delší než 20 dní oproti datu splatnosti. Za podstatné porušení Smluvní dokumentace ze strany Poskytovatele je považována zejména nedostupnost Služeb po dobu delší než 20 dní v kalendářním měsíci. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání; V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele dle tohoto článku má Poskytovatel nárok na úhradu ceny Služeb za celé fakturační období, v němž došlo k odstoupení. V případě zálohové formy úhrady ceny Služeb je Zákazníkovi vyúčtováno poskytnutí Služby za jedno celé fakturační období.

8.4. Výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy musí být zasláno druhé straně v písemné formě, a to dopisem na adresu druhé smluvní strany. Zákazník je oprávněn zaslat Poskytovateli výpověď či odstoupení rovněž e-mailem ve formě naskenovaného podepsaného dokumentu.

8.5. Výpověď musí obsahovat alespoň jméno nebo název Zákazníka, adresa, datum výpovědi, číslo Smlouvy a specifikaci vypovídané Služby, podpis Zákazníka.

8.6. Smlouvu uzavřenou způsobem dle čl. 4.2. lze vedle způsobu dle čl. 8.3. vypovědět autorizovanou písemnou výpovědí zaslanou druhé smluvní straně elektronickou cestou (e-mailem).

8.7. V případě, že je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku na základě postupu

dle čl. 4.2. se Spotřebitelem, je Spotřebitel oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní od jejího uzavření (v případě, že je zřizována nová Služba k již trvající Smlouvě, od uzavření příslušné Specifikace). V případě, že Poskytovatel začal s poskytováním Služby Spotřebiteli na jeho výslovnou žádost před uplynutím lhůty k odstoupení od Smlouvy, je Spotřebitel povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny Služeb poskytnutých do účinnosti odstoupení od Smlouvy. Za výslovnou žádost Spotřebitele o započetí s poskytováním Služeb před uplynutím lhůty k odstoupení je považováno uzavření Smlouvy a poskytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli k započetí poskytování Služeb (zejména umožnění instalace Zákaznického zařízení, nebo aktivace SIM karty k hlasovým službám). Odstoupení musí být zasláno Poskytovateli písemně na jeho adresu, nebo e-mailem na jeho kontaktní adresu z e-mailové adresy Spotřebitele dle Smlouvy. Tento článek se nevztahuje na Smlouvy uzavřené jinak než prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (zejména v domácnosti Zákazníka při instalaci Zákaznického zařízení apod.), anebo na Smlouvy, uzavřené se Zákazníkem který není Spotřebitelem dle čl. 3.4 těchto VOP.

8.8. V případě ukončení Smlouvy či Objednávky jakýmkoli způsobem jsou veškeré pohledávky mezi Poskytovatelem a Zákazníkem splatné do 30 dní ode dne ukončení, nejsou-li splatné již před ukončením této lhůty.

## 9. ZÁVADY A SERVISNÍ ZÁSAHY, ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

9.1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.

9.2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených v Provozních podmínkách.

9.3. Poskytovatel poskytuje záruku na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy, wifi AP, telefony apod.) v délce 24 měsíců ode dne jejich předání Zákazníkovi. Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob apod.).

9.4. Zákazník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Zákazníka.

9.5. Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Zákazník, a Závadu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.

9.6. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či z části Zákazníkem, nebo je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Zákazníka, má Poskytovatel právo na úhradu nákladů vynaložených v souvislosti s lokalizací a odstraňováním Závady.

9.7. Přerušení dodávky energie kterémukoli zařízení Poskytovatele, umístěno v objektu Zákazníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto VOP.

9.8. Pokud Zákazník nezajistí pro účely servisního zásahu Poskytovatele zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Zákazníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady a jejího odstranění. Pokud z důvodu uvedených dle tohoto článku vzniknou Poskytovateli výdaje (například nutností opakovaných výjezdů k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Zákazníka.

9.9. Není-li ve Smlouvě nebo Specifikaci služeb uvedeno jinak, Poskytovatel garantuje Zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb podpory (SLA) na úrovni SLA Standard. Poskytovatel nezaručuje nezporuchovost či nepřerušitelnost poskytovaných Služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách dle příslušné úrovně SLA.

9.10. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování Služby z důvodu plánované údržby sítě, každé úterý v rozmezí od 01:00 do 05:00 SEČ. Pokud bude Poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, je povinen na to Zákazníka upozornit 3 dny předem.

9.11. V případě, že Poskytovatel neodstraní Závadu ve lhůtách stanovených Provozními podmínkami, je Zákazník oprávněn požádat Poskytovatele o snížení ceny Služeb v rozsahu dle Provozních podmínek.

9.12. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí zákazníků a spotřebitelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena. Možnosti řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem jsou uvedena zde: **http://www.warnet.cz/internet/**.

9.13. Případné omezení objemu dat (FUP) znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Možnosti týkající se FUP (zejm. týkající se mobilního internetu) jsou popsány zde: **http://www.warnet.cz/mobil/**.

9.14. Pokud zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v výše v odd. 9.13.. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu.

## 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

10.1. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Zákazníků (fyzických osob) v souladu se ZOOU za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu s Poskytovatelem, nejdéle po dobu nezbytně nutnou ke splnění všech závazků po ukončení Smlouvy či dané Služby, nebo k vymožení dlužných plnění od Zákazníka. S osobními údaji dle tohoto článku mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které pro Poskytovatele zpracovávají osobní údaje v pozici zpracovatele osobních údajů dle § 6 ZOOU, na základě písemné smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

10.2. Zákazník tímto souhlasí s tím, aby údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli v rámci uzavření Smlouvy (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, e-mailová adresa), byly Poskytovatelem zpracovávány pro účely plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy, dále pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem. Poskytnutí osobních údajů Poskytovateli je dobrovolné, nicméně bez poskytnutí údajů v požadovaném rozsahu není Poskytovatel schopen se Zákazníkem uzavřít Smlouvu a poskytovat mu Službu.

10.3. Poskytovatel tímto informuje každého Zákazníka, který podle čl. 10.2. poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze ZOOU tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístup ke zpracovávaným osobním údajům, a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Poskytovatele se žádostí o vysvětlení a případnou nápravu, nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ"), jakož i o dalších právech vyplývající z §11 a §21 ZOOU.

10.4. Uzavřením Smlouvy Zákazník souhlasí ve smyslu ustanovení §7 ZSIS s tím, aby mu Poskytovatel zasílal na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě informace a obchodní sdělení týkající se produktů, obchodů a služeb Poskytovatele. Dále Zákazník uděluje Poskytovateli souhlas se zasíláním uvedených obchodních sdělení na jeho telefonický kontakt uvedený ve Smlouvě, ve formě hlasového volání, SMS nebo MMS. Souhlas dle tohoto odstavce může být kdykoli bezplatně odvolán zasláním žádosti o upuštění od využívání příslušného kontaktu k marketingovým účelům. Zákazník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle těchto VOP neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli v rámci jiných smluvních vztahů nebo k jiným účelům, nevyplývá-li z odvolání Zákazníka, že se vztahuje na všechny souhlasy Poskytovateli udělené.

10.5. Jakéhokoliv odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů dle tohoto čl. 10. nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování osobních údajů v případech, kdy mu je ukládají právní předpisy.

10.6. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy či Objednávky, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a z jejichž obsahu vyplývá, že nejsou veřejně dostupné a že jejich vyzrazení třetím osobám může dotčené Smluvní straně přivodit újmu, případně jakékoliv informace, které druhá Smluvní strana jako „Důvěrné" výslovně označí. Smluvní strany se zavazují tyto informace nesdělit, nezpřístupnit nebo neumožnit jejich zpřístupnění třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu dotčené smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu 1 roku po ukončení Smlouvy.

10.7. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické a provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrovaní/dešifrování komunikace).

10.8. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě nebo objednávce stanoveno jinak. Tím není dotčeno právo Poskytovatele užívat jméno / název Zákazníka v referenčním listu ve smyslu odst. 10.7.

10.9. Zákazník je povinen při své činnosti podle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

## 11. POSTUP PŘI UPLATŇOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

11.1. Zákazník má právo na uplatnění Reklamace vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení způsobem stanoveným Občanským zákoníkem.

11.2. Na uplatnění Reklamace má právo Zákazník, případně osoba k tomu Zákazníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

11.3. Reklamace se uplatňují telefonicky nebo e-mailem na kontaktních údajích uživatelské podpory Poskytovatele, uvedených na www stránkách Poskytovatele a v Provozních podmínkách. písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese Poskytovatele uvedené ve vyúčtování ceny Služeb, nebo e-mailem na e-mailovou adresu podpory Poskytovatele.

11.4. Spočívá-li důvod Reklamace v nesprávném vyúčtovaní ceny za poskytnutou Službu, má Zákazník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne.

11.5. Reklamace týkající se Závad musí být uplatněny bez zbytečného odkladu od jejich zjištění, nejpozději však do 2 měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká.

11.6. Požaduje-li Zákazník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně samostatně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Zákazník Závadu řádně nahlásí v souladu s čl. 11. VOP, a Reklamace je

Poskytovatelem posouzena jako oprávněná.

11.7. Poskytovatel vyřídí Reklamaci ve lhůtě 1 měsíc od doručení Reklamace Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 2 měsíců.

11.8. Pro případ trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby (konkrétně přístupu k internetu), zejména pokud jde o rychlost, v souvislosti s odchylkou od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamaci vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamace se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu nebo se obrátit s mimosoudním vyřízením sporu na ČOI.

11.9. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací (dále EK) se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (ČTÚ), http://www.ctu.cz/. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), http://www.coi.cz/ .

11.10. Jelikož ČTÚ rozhoduje pouze spory týkající se poskytování služeb elektronických komunikací, uvádí Poskytovatel informaci o řešení sporů v ostatních věcech. V případě sporů týkajících se služeb elektr. komunikací (EK) se může Spotřebitel či Zákazník obrátit na: ČOI, ČTÚ, příp. soud. V případě sporů týkajících se služeb, které nejsou EK se může Spotřebitel či Zákazník obrátit na: ČOI, příp. soud, v ostatních službách (tj. službách, které nejsou službami EK, ale které přesto ISP pravidelně poskytují – např. pronájem či prodej zařízení, služby obsahu apod.) je možno se obrátit rovněž na ČOI pro mimosoudní vyřešení sporu dohodou, příp. na soud.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

12.1. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů uvedených ve Smlouvě, objednávce, VOP nebo právních předpisech anebo v obchodních zvyklostech není Závadou a Zákazníkovi nenáleží uplatňovat práva související s vadným plněním.

12.2. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, kterou zaviní v důsledku porušení jeho povinností dle těchto VOP a Smlouvy, pouze v rozsahu skutečné škody, přičemž výslovně vylučují odpovědnost Poskytovatele za ušlý zisk Zákazníka.

12.3. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou Zákazníkovi v souvislosti porušením jeho povinností dle těchto VOP a Smlouvy, nejvýše do výše pětinásobku měsíční ceny Služeb, sjednané se Zákazníkem.

12.4. Zákazník odpovídá za škodu vzniklou jemu, Poskytovateli nebo třetím osobám důsledku poskytnutí nepravdivých nebo zavádějících údajů v Objednávce nebo ve Smlouvě.

## 13. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

13.1. Odchylná ujednání Smluvních stran provedená v Smlouvě nebo v Specifikaci Služby mají přednost před zněním VOP.

13.2. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Objednávky přechází na právní nástupce Smluvních stran. Smluvní převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím

písemným souhlasem Poskytovatele, s výjimkou případů, kdy je tento přechod důsledkem jiných právních skutečností (zejm. převod nebo nájem závodu ve smyslu Občanského zákoníku nebo přeměna obchodní korporace).

13.3. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.

13.4. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před VOP.

13.5. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP nebo jakýchkoli jejich úprav.

13.6. Poskytovatel je oprávněn VOP nebo Smluvní dokumentaci jednostranně měnit a doplňovat v průběhu trvání smluvního vztahu se Zákazníkem. V případě uskutečnění jakékoli změny je Poskytovatel povinen zveřejnit nové znění Smluvní dokumentace způsobem umožňujícím dálkový přístup, a informovat Zákazníky o tomto zveřejnění nejméně 30 dní před nabytím účinnosti nového znění. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Spotřebitelům informace o změnách Smluvní dokumentace prostřednictvím e-mailu nebo svých www stránek. Nesouhlasí-li Zákazník s novými VOP nebo Smluvní dokumentací (v případě navýšení cen se změnou ceníku), je oprávněn od Smlouvy bez jakékoli sankce odstoupit nejpozději do okamžiku nabytí účinnosti provedených změn, a to i v případě Smluv uzavřených na dobu určitou. V případě, že Zákazník do uvedeného okamžiku od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že s novým zněním VOP či Smluvní dokumentace souhlasí. To neplatí v případě, že oznámení o změně VOP nebo Smluvní dokumentace nebylo Zákazníkovi doručeno z důvodů nespočívajících na jeho straně.

13.7. Znění VOP v českém jazyce je závazné.

13.8. Aktuální znění VOP je nepřetržitě dostupné na síti internet na adrese: **http://www.warnet.cz/vop/**.

13.9. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem **1.3.2023**. Vůči stávajícím Zákazníkům nabývají tyto VOP účinnosti uplynutím 30 dní od jejich oznámení Poskytovatelem ve smyslu čl. 13.6. Nabytím účinnosti se ruší předchozí VOP.

*Ve Vřesině, dne 31.01.2023*