

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

účinné od 1. 7. 2022

ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**VP**“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací, včetně interpersonálních komunikačních služeb, ať už založených na číslech nebo na číslech nezávislých (dále jen „**služby**“) společnosti Petr Daněk, se sídlem Hvozdna, Záhumení 304, PSČ 763 10, IČ: 70466751 (dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („**ČTÚ**“) č. 632, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**NOZ**“), vše ve znění pozdějších předpisů, účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.
2. VP, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, Podmínky přenositelnosti telefonních čísel, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> anebo na www.hvozdna.net, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami **se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli (dále jen „účastník“ nebo „uživatel“) sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.**
4. **Definice pojmů:**
 - a) **adresa zřízení služby** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
 - b) **aktivační poplatek (dále také jen „aktivace“)** – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku;
 - c) **Internet (dále jen „služba Internet“)** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>;
 - d) **Telefon (dále jen „služba Telefon“)** – hlasová komunikační služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání (nebo jiné komunikace založené na číslech) poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost a jeho náklady identifikaci účastnického čísla, ze kterého bylo takové volání (nebo komunikace) uskutečněna, a to zpětně u konkrétní komunikace, kterou účastník označí, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takové komunikace. Účastníkovi je poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k tísňovým číslům, včetně údaje o lokalizaci volajícího na tísňová čísla (112, 150, 155, 158). Tísňová komunikace zahrnuje volání, SMS zprávy a další způsoby komunikace, pokud jimi bude dosaženo účelu tísňové komunikace podle ZoEK. Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb, včetně služby uveřejnění v účastnickém seznamu. Podmínky uveřejnění v účastnickém seznamu jsou uvedeny ve smlouvě a dále v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů zveřejněných na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby Telefon odstoupit. Práva a povinnosti stran při realizaci přenositelnosti telefonních čísel jsou určena ZoEK, vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a Podmínkami přenositelnosti telefonních čísel zveřejněnými na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>;
 - e) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>;
 - f) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
 - g) **hostingové služby** – jsou služby specifikované na www.hvozdna.net (zejm. webhosting, server housing, VPS);
 - h) **hlasová komunikační služba** – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pro uskutečňování a přijímání národních nebo mezinárodních volání (přímo nebo nepřímo, prostřednictvím čísel uvedených v číslovacích plánech);
 - i) **interpersonální komunikační služba** – služba, který prostřednictvím sítě elektronických komunikací umožňuje přímou interpersonální a interaktivní výměnu informací mezi konečným počtem osob, kdy osoby, které komunikují, určují příjemce informací;

- j) **interpersonální komunikační služba založená na číslech** – interpersonální komunikační služba, která je spojena s přidělenými čísly uvedenými v národních nebo mezinárodních číslovacích plánech, nebo která umožňuje komunikaci s čísly uvedenými v těchto plánech;
- k) **interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech** – interpersonální komunikační služba, která není spojena s přidělenými čísly uvedenými v národních nebo mezinárodních číslovacích plánech, nebo která neumožňuje komunikaci s čísly uvedenými v těchto plánech;
- l) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
- m) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné komunikační sítě, které může vysílat, zpracovávat nebo přijímat informace bez ohledu na použitou technologii (např. PC, WiFi router, server uživatele apod.); připojení je nepřímé, pokud je mezi rozhraní sítě a koncové zařízení připojeno další zařízení (např. switch);
- n) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k sítí;
- o) **koncový uživatel** – uživatel, který nezajišťuje veřejnou komunikační síť nebo veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;
- p) **konto (zákaznické konto)** – zákaznická sekce internetových stránek poskytovatele na adrese <https://klient.hvozdna.net> dostupná uživateli po přihlášení uživatelským jménem a heslem, určená pro zasílání vyúčtování služeb a prokazatelné upozornění na neplacení cen. Uživatel v kontu najde informace o poskytovaných službách a změnách smluvních podmínek, informace o výpadcích a odstávkách služeb, informace o věrnostním programu poskytovatele. Uživatel si může v kontu změnit rychlost služby Internet a případně poskytovateli ihned nahlásit aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, aktualizovat své kontaktní údaje apod.;
- q) **manipulační heslo (heslo pro komunikaci)** – heslo, které je účastníkovi přiděleno při uzavření smlouvy či aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při požadavku na změnu služby). Tímto heslem se účastník poskytovateli identifikuje;
- r) **minimální měsíční plnění** – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno účtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;
- s) **minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb** – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
- t) **minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] / 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720. Kvalita služeb může být závislá na vnějších faktorech, jako je například kontrola nad přenosem signálu nebo připojením k síti;
- u) **odpojení služby** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
- v) **OKU** – ověřovací kód účastníka; jedná se o ověřovací kód pro přenesení telefonního čísla a/nebo pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.
- w) **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;
- x) **porucha (závada) poskytované služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–17.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emilem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
- ✦ porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
 - ✦ doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
 - ✦ doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
 - ✦ přerušování služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;

- ✦ přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- y) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;
- z) předplatným (systémem předplatného) – služba, kdy si spotřebitel může předplatit přístup k veřejné komunikační síti a využívání služby internet a využívání služby Internet a Telefon. V případě využívání předplatného má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplatného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku; výše těchto nákladů je uvedena na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>;
- aa) sít elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sít“);
- bb) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatu nadstandardní SLA. Ceník služeb SLA je uveden na www.hvozdna.net;
- cc) služba aktivace – je zřízení služby, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení;
- dd) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP;
- ee) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 723 629 304, email: podpora@hvozdna.net (viz <https://www.hvozdna.net/podpora>). Prostřednictvím technické podpory, ZC a zákaznického konta jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;
- ff) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;
- gg) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;
- hh) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na www.hvozdna.net. Na ZC a na www.hvozdna.net lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
- ii) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

Čl. II

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>.
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o **změně údajů** týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na ZC, prostřednictvím zákaznického konta nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny v zákaznickém kontu.
5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (**korespondenční adresa**); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat **kontaktní email** uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenu.

7. Účastník se zavazuje **nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb**; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
8. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
9. 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, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
10. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP (zejména viz např. čl. II, A, odst. 13, čl. II, B, odst. 4, 8, 10, 12), ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.
11. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení** potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
12. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní **zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel** (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.
13. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
 - a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
 - b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoli hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
 - c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
 - d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.
14. Úkony učiněné účastníkem pod manipulačním heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Manipulační heslo je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby manipulační **heslo**. Manipulační heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
4. **Důsledky neplacení cen za služby:** poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě hlasové komunikační služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má

právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou uskutečňování volání na tísňová čísla (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.

5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele).

Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

9. Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).
10. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: (a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami; (b) v případě naplnění kapacity připojení probíhající hovory nejsou ovlivněny; (c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.
11. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).
12. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím zákaznického konta.
13. Další informace týkající se pravidel poskytování služeb Internet, řízení provozu a opatření týkajících se zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení jsou uvedena v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou zveřejněna na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>.

C. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
2. Pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně: i./ svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště); ii./ identifikační údaje opuštěného poskytovatele; iii./ identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu; iv./ den, ke

kterému má změna poskytovatele proběhnout; v./ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby.

3. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.
4. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.
5. Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
6. Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZoEK. Výše náhrad je uveřejněna v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou dostupná na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.
7. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.
8. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.

Čl. III

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury. Reklamacie je účastník oprávněn uplatnit také prostřednictvím formuláře v zákaznickém kontu (účastník v reklamaci nevyplňuje identifikační údaje, je identifikován přihlášením do konta).
3. **Reklamacie na vyúčtování ceny služby** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. **Reklamacie na poskytnutou službu** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
10. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření

přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

ČI. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ (ZÁNÍK)

1. Před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, poskytuje poskytovatel spotřebiteli Přehled informací ke smlouvám, který je zveřejněn na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>, a to ve smyslu § 63 a v souladu s Přílohou č. 1, část A, B ZoEK.
2. Poskytovatel poskytl účastníkovi bezplatně před uzavřením smlouvy (a to i u smlouvy uzavřené distančním způsobem) její shrnutí podle šablony, která je vytvořena v souladu s prováděcím nařízením Komise (EU) 20192243, a která je dostupná na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>.
3. **Platnost smlouvy:** smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).
4. **Účinnost smlouvy:** smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby Telefon je smlouva účinná ode dne prvního použití této služby.
5. 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 prostřednictvím zákaznického konta). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. 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.
6. Je-li **první smlouva s účastníkem uzavírána** distančním způsobem bez současné účasti obou stran (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována **elektronickou formou**, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a taktó vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivací služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě jednorázové vratné zálohy na služby (viz čl. V odst. 4), kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC, bankovním převodem nebo prostřednictvím systému platební brány (způsob platby pouze převodem na účet nebo platební kartou, vždy za podmínek stanovených provozovatelem platební brány) a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že jednorázová vratná záloha (je-li požadována) nebude v uvedené lhůtě účastníkem uhrazena, smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
7. Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu.
8. V případě **uzavření smlouvy** resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, **distančním způsobem** (přes zákaznické konto nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena na ZC 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. Smlouva je možné uzavřít pouze v českém jazyce. 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 nebo změny smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> a na ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
9. **Doba, na kterou je smlouva uzavřena:** smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu (dále jen „minimální doba trvání“ nebo „minimální doba“) v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Smlouva na dobu určitou uzavřená se spotřebitelem (také mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, pokud se práv zde uvedených výslovně nevzdali), nepřesáhne pro danou službu 24 měsíců, jinak se považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.
10. **Smlouva na dobu určitou a její prodloužení:** pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování (v textové podobě), nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o konci závazku ze smlouvy, **možnosti jejího automatickém prodloužení za stejných podmínek a na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena**, a o tom, jak je možné závazek ze smlouvy vypovědět. Dále poskytovatel účastníka v této souvislosti informuje o nejuvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Informace o nejuvýhodnějších cenách za služby poskytuje poskytovatel účastníkům také nejméně 1x ročně.
Po takovém automatickém prodloužení smlouvy má účastník právo smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 1 měsíc; výpovědní doba začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena.
11. Pokud má účastník právo smlouvu vypovědět z důvodů podle § 63b odst. 3, 5 ZoEK (tj. po automatickém prodloužení smlouvy na dobu určitou nebo po změně smluvních podmínek) před koncem původně sjednané doby (tedy doby určité nebo doby

minimálního trvání), neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá. V takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu/výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

12. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou **výpovědí** (formulář výpovědi je k dispozici na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> a na ZC).
13. V případě **uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, anebo po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě** a zavazuje se tedy po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu nevypovědět (pokud se nejedná o výpověď smlouvy podle § 63b odst. 7 ZoEK); porušení této povinnosti (smlouvu nevypovědět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. **Výše smluvní pokuty:**
 - a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacetina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.
 - b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem).
Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
14. **Výpovědní doba** činí 1 měsíc a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele, tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC nebo sídla poskytovatele.
15. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto **koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení)**, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doučtuje účastníkovi cenu koncového zařízení; v takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu a/nebo výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.
16. **Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek**, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doučtuje účastníkovi aktivací poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.
17. Účastník je oprávněn žádat **změnu nebo doplnění poskytovaných služeb**, a to prostřednictvím zákaznického konta, na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Formulář je k dispozici na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> a je nutné jej doručit na adresu ZC. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
18. Pokud se smlouva uzavírá nebo mění za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle § 63 odst. 1 ZoEK. Tyto informace jsou účastníkovi poskytovány v elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
19. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
20. **Výpověď smlouvy v případě změny smluvních podmínek:** poskytovatel je oprávněn změnit smluvní podmínky. V takovém případě poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování (v textové podobě) a na www.hvozdna.net o veškerých změnách nejpozději 1 měsíc před účinností změny a zároveň informuje účastníka o jeho právu smlouvu vypovědět, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady (bezplatně), pokud s novými podmínkami nesouhlasí. Právo smlouvu vypovědět je možné uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o změně. Účastník má právo smlouvu vypovědět bezplatně pouze v případě, že pro něj nejsou změny výhradně přínosné, nejsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smluvní podmínky nebyly změněny na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.
21. **Zánik smlouvy v případě přenesení telefonního čísla (u služby Telefon):** v případě využití možnosti přenesení čísla k jinému poskytovateli dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel hlasových služeb vyrozumí opouštěného poskytovatele dle § 34 odst. 9

ZoEK. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do konce smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK, vyhl. č. 58/2022 Sb. a **Podmínky přenositelnosti telefonních čísel** zveřejněné na www.hvozdna.net, které jsou součástí těchto VP. V Podmínkách přenositelnosti telefonních čísel je uvedena také výše paušálních náhrad, které náleží účastníkovi při zpoždění s přenesením čísla, při zneužití přenosu čísla nebo při nedodržení termínů opravy a instalace, a to v souladu s vyhláškou č. 529/2021 Sb., v platném znění, která byla vydána na základě ZoEK.

22. **Zánik smlouvy v případě změny poskytovatele služby přístupu k internetu (u služby Internet):** v případě využití možnosti změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby. Na žádost účastníka může být den zániku smlouvy stanoven odlišně. Další informace jsou uvedeny v čl. II písm. C těchto VP, a ve vyhl. č. 58/2022 Sb. Ukončení smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu v důsledku změny poskytovatele služby může být důvodem pro ukončení této služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni.
23. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
24. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby Telefon prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokovaná odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednáva službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.
25. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou, a pokud tato strana nezjedná nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden (např. viz § 65 odst. 2 ZoEK), je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.
26. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:
 - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
 - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
27. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli).

Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na ZC nebo na adrese jeho sídla. Formulář pro odstoupení je k dispozici na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>.

ČL. V CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na <https://www.hvozdna.net/dokumenty>; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby Telefon včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě hlasových komunikačních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb.

2. **Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele** (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, **jsou ceny** za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky **splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby** je dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi **vyúčtování ceny za poskytnuté služby** v elektronické formě v zákaznickém kontu a zasláním vyúčtování na kontaktní email. Účastník je oprávněn v zákaznickém kontu zadat další emailové adresy pro zaslání vyúčtování. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyúčtování může být vystaveno také předem na následující zúčtovací období; tato skutečnost je uvedena ve smlouvě. Vyúčtování předkládané v zákaznickém kontu se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování v kontu. Vyúčtování je poskytováno podle výběru účastníka buď podle druhu služby anebo jako souhrnné vyúčtování ceny za služby jednou položkou. Vyúčtování neobsahuje ceny za služby, které účastník neplatí, včetně volání na čísla na účet volaného a rozpis využívání služeb Internet a Telefon, které jsou placeny paušální částkou za určité období. U předplacených karet se vyúčtování neposkytuje.
4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy **jednorázovou vratnou zálohu** ve výši uvedené ve smlouvě. Záloha je splatná ke dni uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve použita k jejich uhrazení.
5. **Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím** je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u hlasových komunikačních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. 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). 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.
7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
8. Způsob úhrady cen za služby, jakož i **druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny** na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, prostřednictvím zákaznického konta, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a 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. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> anebo na www.hvozdna.net.
9. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
10. Poskytovatel a účastník se mohou dohodnout na **poskytnutí slevy na služby**. Sleva může být poskytnuta za podmínek řádného plnění smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání) nebo jako jiná (speciální) sleva za podmínek dohodnutých ve smlouvě. Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy, a poskytovatel je oprávněn požadovat vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy, nebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl.

ČL. VI SLUŽBY ROZHLASOVÉHO A TELEVIZNÍHO VYSÍLÁNÍ (IPTV)

Společná ujednání o IPTV

1. Služby rozhlasového a televizního vysílání jsou službami poskytovanými třetími osobami v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo IPTV. Poskytovatelem těchto služeb jsou tedy třetí osoby uvedené níže v tomto článku VP.
2. Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace. Poskytováním služby s horšími parametry v

důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu. Další informace jsou uvedeny v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu (<https://www.hvozdna.net/dokumenty>).

3. V případě využívání služeb IPTV nevzniká účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV 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 těchto služeb. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel nebo třetí osoba, která je poskytovatelem služeb IPTV od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
4. Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobitelnými a oprávněnými.
5. Třetí osoby jako poskyvatelé služeb IPTV neodpovídají za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb (např. Videopůjčovna), pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které tato třetí osoba přebírá. Poskyvatelé IPTV dále neodpovídají za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.
6. Poskyvatelé IPTV poskytují tyto služby nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskyvatelé přebírají.

ČL. VII SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Řízení je zahájeno na návrh (příp. na základě soudní žaloby) podaný ze strany účastníka nebo poskytovatele. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na **mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy**. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz)**, pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem **Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)**.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně **mlčenlivost** o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.
5. **Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy (smluvní podmínky), je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat.** V případě změny smluvních podmínek se použije čl. IV odst. 20, 14 VP. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.
6. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel **zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti Petr Daněk**, které je součástí smlouvy, a je zveřejněno na <https://www.hvozdna.net/dokumenty> anebo na www.hvozdna.net. V tomto dokumentu jsou zveřejněny také informace k účastnickým seznamům. Osobní údaje účastníka mohou být zpracovávány na základě souhlasu účastníka i třetí osobou (např. při využívání služeb IPTV).
8. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2022.

Ve Hvozdné dne 31. 5. 2022

Petr Daněk