

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

Ing. Jan Půhoný Hemže 44, 56501 Choceň IČ 74479181, DIČ CZ8605274029, zapsaný v živnostenském rejstříku u ŽÚ ve Vysokém Mýtě - Ev. č. 361108-391795 a 361108-391796.

Číslo osvědčení ČTÚ 3151

info@puhy.net

nonstop infolinka: 464 601 220

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky smluvních stran ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi Ing. Janem Půhoným IČ 74479181 DIČ CZ8605274029 Hemže 44, 56501 Choceň (dále jen „Poskytovatelem“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „Zákon“). Smlouvou se rozumí každá jednotlivá dílčí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (specifikace) uzavírána na základě rámcové smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky se rovněž přiměřeně uplatní na rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.2. Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), Ceník služeb (dále jen „Ceník“), Popis Služby, Technická specifikace a Reklamační řád, jakož i Zásady zpracování osobních údajů. Veškeré dokumenty jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.puhy.net> (dále jen „internetové stránky“).

1.3. Podpisem Smlouvy vyjadřuje Účastník souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto VOP. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v rozsahu požadovaném § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

2. Definice pojmů

2.1. „Agregací“ se rozumí maximální počet Uživatelů, kteří využívají kapacitu stejné přípojky k zařízení Poskytovatele. Pokud se připojí vyšší počet Uživatelů v jeden okamžik a všichni začnou stahovat objemnější soubory, může dojít k ovlivnění rychlosti internetového připojení, když Uživatel může očekávat delší časový úsek pro získání požadovaného obsahu z internetu. Může se jednat např. o situaci, kdy v případě online televizního vysílání (tzv. live stream) může dojít k automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu. Hodnota Agregace je udávána jako poměr.

2.2. „Aktivací“ se rozumí okamžik zprovoznění poskytovaných služeb.

2.3. „Aktivačním poplatkem“ se rozumí poplatek za Aktivaci zařízení (zprovoznění služeb), jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.

2.4. „Běžně dostupnou rychlostí internetu“ se rozumí taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou Službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována.

2.5. „Doručovací adresou“ se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících se Smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím Webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve Smlouvě.

2.6. „Internetovými stránkami“ se rozumí internetové stránky Poskytovatele <https://www.puhy.net>, popřípadě internetové stránky obchodních partnerů Poskytovatele.

2.7. „Instalací“ se rozumí montáž Koncového či jiného zařízení u účastníka.

2.8. „Instalačním poplatkem“ se rozumí poplatek za Instalaci.

2.9. „Inzerovanou rychlostí internetu“ se rozumí rychlost stahování a vkládání, kterou Poskytovatel uvádí ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním Služby.

2.10. „Klientským rozhraním“ se rozumí elektronické úložiště spravované Poskytovatelem a přístupné Účastníkovi prostřednictvím Webového rozhraní za použití jedinečného identifikátoru a alfanumerického hesla přidělených Poskytovatelem.

2.11. „Koncovým zařízením“ se rozumí zařízení v podobě optického převodníku či antény, které je nedílnou součástí komunikační sítě provozované Poskytovatelem a jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby

2.12. „Kontaktní osoba“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací v rozsahu jí delegovaných kompetencí.

2.13. „Maximální rychlostí internetu“ se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), která je uvedena v Předávacím protokole v technické specifikaci Služby jako Download a Upload,

2.14. „Minimální rychlostí internetu“ se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload). Je uvedena v Předávacím protokole v technické specifikaci Služby jako tzv. Agregace. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek Služby

2.15. „Odchylkou“ se obecně rozumí detekovaná změna výkonu Služby ve formě poklesu alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Rozlišuje se Velká trvajícím odchylka a Velká opakující se odchylka. Odchylka může mít vliv například na online televizní vysílání (tzv. live stream), kdy v důsledku Odchylky může dojít k automatickému přepnutí obrazu na nižší kvalitu obrazu nebo k dočasnému výpadku poskytování Služby.

2.16. „Omezením Služeb“ se rozumí zamezení aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb.

2.17. „Poskytovatel“ je Ing. Jan Půhoný IČ 74479181 Hemže 44, 56501 Choceň

2.18. „Předávací protokol“ je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který kromě konfigurace Služby obsahuje i skutečné datum předání Služby do provozu, popř. datum změny Služby.

2.19. „Rychlostí internetu“ se rozumí rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), když lze rozlišovat Minimální rychlost internetu, Běžnou rychlost internetu, Maximální rychlost a Inzerovanou rychlost internetu. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě.

2.20. „Službou“ se rozumí služby poskytované poskytovatelem

2.21. „Smlouva o poskytování služeb“ je písemný dokument, podepsaný Oprávněnými zástupci Poskytovatele a Účastníka, včetně příloh v dokumentu specifikovaných, které jsou jeho součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb, se společně označují též jako smluvní strany.

2.22. „Smluvními dokumenty“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služby. Jedná se o Smlouvu o poskytování služeb a další dokumenty, na které Smlouva odkazuje.

2.23. „Smluvními podmínkami“ se rozumí Smlouva, tyto Všeobecné obchodní podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a na které Smlouva odkazuje.

2.24. „Technická specifikace“ je součástí Smlouvy a/nebo Smluvních dokumentů a obsahuje ujednání stran charakterizující po technické stránce úroveň poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.25. „Účastník“ je pro účely těchto Obchodních podmínek fyzická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami.

2.26. „Velkou opakující se odchylkou“ se rozumí odchylka od Běžně dostupné rychlosti, při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu Služby delším jak 1 minuta v časovém úseku jedné hodiny.

2.27. „Velkou trvajícím odchylkou“ se rozumí odchylka od Běžně dostupné rychlosti,

kteřá vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu Služby delší než souvislých 60 minut.

2.28. „Všeobecnými obchodními podmínkami“ se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

2.29. „Vyšší mocí“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností Poskytovatele stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky. Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.

2.30. „Zájemcem“ se pro účely této Smlouvy rozumí fyzická osoba, která projevila zájem o Služby Poskytovatele.

2.31. „Zákaznické centrum“ je kontaktní telefonní linka 464601220 s nepřetržitým provozem

2.32. „Zvláštní ujednání“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3. Služba a její rozsah

3.1. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo v příslušné Technické specifikaci.

3.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

3.2.1. zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;

3.2.2. televizního vysílání: Služba televizního vysílání bude poskytována v rozsahu televizního vysílání dle nabídky, která bude vždy zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele;

3.2.3. hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;

3.2.4. další Služby nabízené Poskytovatelem na jeho internetových stránkách či jinak, pokud si její poskytování Poskytovatel a Účastník sjednali.

3.3. Hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací poskytuje Poskytovatel pouze těmito způsoby:

3.3.1. kreditní systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a využívá

kreditu předplaceného na jeho zaregistrované telefonní číslo, přičemž se mu z předplaceného kreditu odečítá částka odpovídající ceně za uskutečněné volání podle Ceníku Poskytovatele. Podrobnosti může stanovit Smlouva.

3.3.2. paušální systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a měsíčně platí minimální částku dle aktuálního Ceníku Poskytovatele (v případě, že zákazník minimální částku plnění neprovolá, automaticky se dopočítává do stanovené výše). Cena za volání může být Poskytovatelem snížena nebo zvýšena vždy v závislosti na souvisejících poskytovaných Službách nebo v závislosti na vývoji propojovacích poplatků.

3.3.3. postpaid režim, zákazník provolanou částku zaplatí zpětně oproti faktuře vystavené poskytovatelem

3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo změny rozsahu poskytované Služby dle předchozí věty zahrnuje právo Poskytovatele měnit složení dostupných TV programů v rámci poskytovaných televizních služeb.

4. Uzavření smlouvy

4.1. Návrh na uzavření Smlouvy uplatňuje zájemce o službu (dále jen „Zájemce“) písemně na některém z formulářů Poskytovatele, které jsou k dispozici v obchodních prostorách Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách.

4.2. Zájemce uděluje Poskytovateli souhlas ke kopírování a archivování dokumentů včetně dokladu totožnosti předložených Zájemcem za účelem uzavření a vedení Smlouvy a dále Zájemce souhlasí s tím, že Poskytovatel může ověřit platební historii Zájemce u úvěrového nebo jiného obdobného registru, který takové údaje zpracovává.

4.3. Na uzavření Smlouvy nemá Zájemce právní nárok a Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy po ověření Zájemce.

4.4. Pokud Poskytovatel akceptuje návrh Zájemce, zajistí jeho odeslání nebo předání zpět Zájemci. Smlouva je uzavřena dnem podpisu Smlouvy nebo v okamžiku doručení informace o akceptaci návrhu zájemci. Za informaci o akceptaci návrhu se považuje též zřízení požadované Služby. Účinnost Smlouvy nastává aktivací příslušné Služby. Služba je aktivována na základě žádosti Účastníka a po vytvoření podmínek pro aktivaci Služby ze strany Účastníka. Před aktivací Služby je Účastník povinen zaplatit instalační poplatek sjednaný ve Smlouvě do 7 dnů od uzavření Smlouvy. Účastník je povinen umožnit zřízení Služby – provedení instalace. Nebude-li Služba aktivována z důvodů na straně Účastníka ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy, smlouva zaniká a Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno poplatek ve výši uvedené v aktuálním Ceníku.

4.5. Smlouvu lze uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. V takovém případě má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro

změnu Smlouvy. Formulář pro odstoupení od Smlouvy je zveřejněn na internetových stránkách <https://www.puhy.net>. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již na jeho žádost započal s poskytováním služeb, je Účastník povinen uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně nebo emailem Poskytovateli.

4.6. Účastník obdrží od Poskytovatele při aktivaci Služby uživatelské jméno heslo pro komunikaci s Poskytovatelem e-mailem na adresu sdělenou Účastníkem Poskytovateli pro zasílání vyúčtování, přičemž tímto uživatelským jménem a heslem se Účastník Poskytovateli bude v rámci využívání Služeb identifikovat. Na základě použití uživatelského jména a hesla pro komunikaci je možné změnit Smlouvu dle postupů v souladu s těmito VOP.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je oprávněn zejména:

5.1.1. omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 14 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;

5.1.2. požadovat po Zájemci doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.1.3. jednostranně měnit VOP, Ceník, Popis Služby, Technickou specifikaci a Reklamační řád; o takové změně je povinen Účastníka informovat, a to vše nejméně 1 měsíc předtím, než změna vstoupí v platnost. Pokud se jedná o podstatnou změnu, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je poskytovatel povinen Účastníka prokazatelně informovat způsobem, kterým je doručováno vyúčtování a Účastník má práva od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí a Smlouva končí okamžikem, kdy změna vstupuje v platnost; to neplatí, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“);

5.1.4. postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Poskytovatele při zachování stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě. Účastník s postoupením Smlouvy souhlasí a se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí; 5.1.5. požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiných záruk na veškeré poskytované Služby.

5.2. Poskytovatel se zavazuje zejména:

5.2.1. poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;

5.2.2. informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovaných Služeb;

5.2.3. umožnit Účastníkovi seznámit se s podmínkami poskytování Služeb;

5.2.4. umožnit Účastníkovi hlášení poruch;

5.2.5. odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné Účastníkem, a to na jeho náklady. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;

5.2.6. provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy;

5.2.7. informovat Účastníka o omezení, přerušení, změnách a nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník je oprávněn zejména:

6.1.1. řádně užívat Službu v souladu se Smlouvou;

6.1.2. podat žádost o změnu Smlouvy, kterou Poskytovatel do 7 dnů schválí nebo odmítne;

6.1.3. ohlašovat poruchy Služby;

6.1.4. obracet se na zákaznické centrum Poskytovatele;

6.1.5. žádat o sdělení informací o poskytovaných Službách, jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování.

6.2. Účastník je povinen zejména:

6.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2. písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů do 14 dnů ode dne vzniku změny;

6.2.3. neprovádět změny na zařízeních v síti Poskytovatele, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem nezasahovat;

6.2.4. užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky. Účastník odpovídá za stav svého zařízení připojeného na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;

6.2.5. užívat Službu způsobem, který je v souladu s podmínkami Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě Poskytovatele či

jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;

6.2.6. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání Služeb za úplatu třetím osobám mimo přípojně místo (bytovou jednotku), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak;

6.2.7. chránit svá přístupová jména, kódy a hesla přidělená Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služeb a nesdělít je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;

6.2.8. užívat zařízení Poskytovatele s péčí řádného hospodáře a v případě ztráty zařízení nebo podezření z vyzrazení přihlašovacího jména, kódů či hesel, které Účastník nemá možnost změnit, neprodleně informovat o této skutečnosti Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl přijmout nezbytná opatření k zamezení zneužití Služeb;

6.2.9. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k zařízením Poskytovatele;

6.2.10. na základě výzvy Poskytovatele učiněné z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služby dostavit se do některé z provozoven Poskytovatele;

6.2.11. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před aktivací Služby; 6

6.3. Účastník se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Účastník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou Účastníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu.

6.4. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Účastníkovi zapůjčena, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení Smlouvy.

7. Vyúčtování a reklamace

7.1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel smlouvu za osobu, která není plně svéprávná, je zavázán uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s touto osobou.

7.2. Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby.

7.3. Ve vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých v příslušném zúčtovacím období, popřípadě jiných plnění poskytnutých Účastníkovi. Zúčtovací období za

poskytování služeb je uvedeno ve Smlouvě. Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Vyúčtování se vystavuje na počátku zúčtovacího období.

7.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě a zasílá ho na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Tištěné vyúčtování bude vystaveno pro zákazníky bez udané e-mailové adresy nebo na výslovnou žádost Účastníka za cenu stanovenou v Ceníku.

7.5. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nesjedná nápravu ani v dodatečné 7denní lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

7.6. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle Ceníku.

7.7. Účastník je oprávněn reklamovat u Poskytovatele vyúčtování ceny či poskytnutí vadné Služby. Práva a povinnosti Účastníka při podávání a vyřizování reklamace Služeb je uvedena v Reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele a ve všech provozovnách Poskytovatele.

8. Trvání a zánik smlouvy

8.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

8.2. Smlouvu lze taktéž sjednat na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu (počet měsíců) je specifikována ve Smlouvě. Smluvní vztah zaniká vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.

8.3. Poskytovatel bude nejpozději jeden (1) měsíc před ukončením Smlouvy informovat Účastníka o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Nesdělí-li Účastník prokazatelně svůj souhlas s tím, aby Smlouva byla prodloužena opět na dobu určitou, nejpozději poslední den trvání smluvního vztahu, pak platí, že se Smlouva automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen Ceníku platnému ke dni prodloužení Smlouvy.

8.4. Při ukončení Smlouvy podle bodu 8.2 v případě, že je místo Smlouvy původní uzavřena s Účastníkem nebo s osobou žijící s ním ve společné domácnosti (např. manžel, manželka, druh, družka, partner, potomci) Smlouva nová se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Účastník žádné Aktivační poplatky.

8.5. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.

8.6. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností:

8.6.1. jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat objednané Služby;

8.6.2. jestliže bude na Účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení;

8.6.3. jestliže je Účastník v prodlení se zaplacením nejméně dvou po sobě jdoucích úhrad za poskytnuté Služby po lhůtě jejich splatnosti i poté, co jej Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení, ne kratší než jeden týden;

8.6.4. jestliže Účastník neuhradil v průběhu trvání Smlouvy 3 jakékoli vystavené faktury ve lhůtě jejich splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost Účastníka upozornil;

8.6.5. jestliže Účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti;

8.6.6. z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nebude mezi stranami dohodnuto jinak;

8.6.7. jestliže Účastník neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Účastník neumožnil instalaci Koncového zařízení v Místě instalace nebo vlastník domu v Místě instalace neposkytne souhlas nebo neumožní umístění zařízení potřebného pro poskytování služeb;

8.7. Účastník je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit pro případ, že Poskytovatel přestane neoprávněně poskytovat Služby déle než 30 dní.

8.8. Účastník je dále oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelně za Služby hrazených cen učiněnou Poskytovatelem.

8.9. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu i bez udání důvodu, a to i tehdy, byla-li uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a doručena Poskytovateli na jeho doručovací adresu v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami.

8.10. Smluvní strany sjednávají, že výpovědní doba, není-li sjednána doba kratší, činí třicet (30) dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena. V případě, že Účastník neoznačí, kterou službu vypovídá nebo naopak označí všechny odebírané Služby, platí, že vypovídá celou Smlouvu, jinak platí, že vypovídá jen ty Služby, které v písemné výpovědi označil.

8.11. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné platby za Služby, popř. jiné poplatky dle Smlouvy, a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové platby řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků, smluvních pokud, úroků z prodlení a náhrad škod vzniklých na základě Smlouvy po dobu jejího trvání.

8.12. V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi, který je spotřebitelem, úhradu ve výši rovnající se jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy; pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové cen. Úhradu dle předchozí věty je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat pouze v případě, dojde-li k ukončení Smlouvy do tří měsíců od jejího uzavření.

8.13. Při ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

8.14. Na písemnou žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou.

8.15. V případě prodlení Účastníka se splněním některé z povinností dle předešlého odstavce je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

8.16. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Služby užívá jiná osoba odlišná od Účastníka bez souhlasu Poskytovatele, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost.

8.17. Jde-li o Smlouvu s Účastníkem v postavení spotřebitele, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání či prostřednictvím komunikace na dálku (distančním způsobem) je Účastník oprávněn odstoupit od takové Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli smluvní sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Poskytovatel taktéž Účastníka - spotřebitele v dostatečném předstihu informoval o podmínkách a postupech pro případné uplatnění tohoto práva, tj. odstoupení od smluvního vztahu s Poskytovatelem, a to písemným odstoupením doručeným na adresu Poskytovatele, když vzorový formulář pro odstoupení je na webové stránce Poskytovatele. Pokud nedojde k odstoupení od Smlouvy Účastníkem - spotřebitelem v rámci tímto odstavcem stanovené lhůty, zůstává Smlouva platnou a účinnou.

8.18. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy pro případ, že by Poskytovatel na výslovnou žádost Účastníka zahájil poskytování Služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení nebo Účastník - spotřebitel již za tyto Služby uhradil vyúčtovanou cenu.

8.19. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, jedná-li se o Službu, která byla již provedena s jeho souhlasem podle §1837 písm. a).

8.20. Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskyvatel není povinen návrh Účastníka přijmout nebo může podmínit přijetí návrhu zaplacením přiměřeného odstupného.

8.21. Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění povinností vyplývajících ze Smluvních dokumentů.

8.22. V případě úmrtí Účastníka po předložení úmrtního listu nebo čestného prohlášení pozůstalých zaniká smluvní vztah dnem smrti Účastníka. Využívaly-li však osoby, které se zemřelým Účastníkem sdílely domácnost, Služby i po smrti Účastníka, jsou povinny tyto Služby Poskytovateli uhradit z titulu bezdůvodného obohacení.

8.23. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vytvořit Poskytovateli podmínky k demontáži zařízení instalovaného Poskytovatelem. K demontáži zařízení je oprávněn výlučně Poskyvatel. Účastník nesmí sám demontovat zařízení, pokud tak učiní, nebude zařízení přijato zpět a Účastník bude povinen nahradit jeho plnou pořizovací cenu. Nevytvoření podmínek k demontáži zařízení do 14 dní od ukončení platnosti Smlouvy zakládá právo Poskytovatele na smluvní pokutu ve výši 4.000,-Kč. Pokud Účastník nevrátí zařízení nebo je vrátí poškozené, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která Poskytovateli vznikne, a vedle škody rovněž smluvní pokutu ve výši 2.000,-Kč.

9. Odpovědnost za škodu

9.1. Poskyvatel odpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody použije Poskyvatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskyvatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

10.1. Poskyvatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb.

10.2. Poskyvatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskyvatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení sítě hrozí nebezpečí přetížení sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskyvatel Účastníka na plánované výpadky poskytované Služby zveřejněním informace na vývěsní desce internetových stránek Poskytovatele či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

10.3. Poskyvatel neodpovídá za škodu vzniklou nefungováním, výpadky nebo

omezeným fungováním Služeb.

10.4. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.

10.5. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných Účastníkovi, pokud Účastník porušuje Smlouvu (včetně například VOP), nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice, je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům. Omezení, nebo přerušení poskytovaných služeb nemá vliv na smluvní povinnosti Účastníka a Účastník je povinen platit sjednanou cenu, i pokud je nemůže využívat z důvodu uvedených v tomto článku, a to do doby odstranění závadného stavu nebo do okamžiku ukončení Smlouvy.

11. Zpracování a ochrana osobních údajů a řešení sporů

11.1. Zpracování a ochrana osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a navazujícími zákony České republiky. Informace pro Účastníky o zpracování osobních údajů (zahrnující mj. rozsah, účel a dobu zpracování, a dále přehled práv Účastníka a možnosti jejich uplatnění) jsou k dispozici v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ dostupném na www.puhy.net a na emailu info@puhy.net.

11.2. Případné spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Účastník – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a mimo jeho působnost případně též Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete zde: <http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>; <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, Poskytovatel doporučuje Účastníkovi nejdříve využít kontakt na Poskytovatele pro vyřešení nastalé situace.

12. Závěrečná ustanovení

13.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo formou elektronické pošty.

13.2. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

13.3. Zdánlivost, neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí zdánlivé, neplatné nebo neúčinné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

13.4. V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

13.5. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

13.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 2. 2021 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek. Účastník svým podpisem potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. (Případná absence podpisu není důkazem opaku a nemá vliv na platnost uzavřené Smlouvy – závaznost těchto VOP a seznámení se s nimi Účastník stvrzuje též ve Smlouvě.)

Podpis účastníka:

Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti 1.2.2021