

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

### Vymezení pojmů

Pro účely těchto obchodních podmínek (dále jen jako „**VP**“) mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

- **Poskytovatel:** společnost Link24 systems s.r.o., se sídlem Horní Lideč 294, Horní Lideč, PSČ 756 12, IČO: 27833011, DIČ: CZCZ27833011, pořadové číslo osvědčení 2363 vydaného ČTÚ, kontaktní informace a ceník uveden na webu [www.link24.cz](http://www.link24.cz).
- **Provozovatel:** subjekt poskytující pro Uživatele službu Vysílání. V současné době společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910, zapsaná ve veřejném rejstříku uvedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732. Provozovatel disponuje příslušnou licencí k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání. Provozovatel si od Poskytovatele pronajímá datové okruhy, aby zajistil, že službu Vysílání mohou využít Uživatelé, s nimiž má sjednání smlouvu o poskytování služby Vysílání.
- **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli.
- **Ceník** – ceník Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele a je zveřejněn na Webu [www.link24.cz](http://www.link24.cz).
- **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad.
- **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo jiné souvislosti.
- **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu.
- **OKU** – ověřovací kód Uživatele. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Ověřovací kódy jsou povinnou náležitostí Smlouvy.
- **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů).
- **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k síti Internet s tím, že Služba připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, nebo místo agregace garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload).
- **Přípojně místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli.
- **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu, s tím, že za poskytovanou službu se považuje i Suspendovaná služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace.
- **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány Uživatelům odlišnými subjekty od Poskytovatele (např. služba Vysílání poskytování Provozovatelem).
- **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VP a je uzavřena mezi Uživatelem a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků. Tyto VP jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

- **Suspendace** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VP, za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby).
- **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživatelům.
- **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VP a Smlouvou.
- **Vysílání** – televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV), které je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou (Provozovatelem). V souvislosti s touto službou je Uživatel v přímém smluvním vztahu s Provozovatelem, který je poskytovatelem služby Vysílání.
- **Web** – internetová adresa Poskytovatele [www.link24.cz](http://www.link24.cz)
- **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

## 1. Předmět VP, Služby a aktivační poplatek

1.1. Tyto VP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživateli Služby a Uživatel se tyto zavazuje platit sjednanou Cenu. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

1.2. Nodílou přílohou těchto VP je i dokument "*Specifikace datových služeb*".

1.3. Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá), pokud VP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména: **Připojení k Internetu, Vysílání**. Přičemž poskytovaná Služba je specifikována názvem Tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve Smlouvě. Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu.

## 2. Smlouva a její uzavření

2.1. Před uzavřením Smlouvy nebo před tím, než Uživatel-spotřebitel učiní závaznou nabídku, poskytuje Poskytovatel Uživateli-spotřebiteli přehled informací ke smlouvám ve smyslu § 63 ZEK a v souladu s Přílohou č. 1 ZEK. Toto ustanovení VP se vztahuje rovněž i na Uživatele, kteří naplňují definici mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace ve smyslu § 63 odst. 4 ZEK, ledaže se výslovně vzdali některých nebo všech svých práv dle tohoto ustanovení.

2.2. Poskytovatel poskytne Uživateli-spotřebiteli 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) 2019/22. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí smlouvy v daném okamžiku, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy Uživatel po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou. Toto ustanovení VP se vztahuje rovněž i na Uživatele, kteří naplňují definici mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace ve smyslu § 63 odst. 4 ZEK, ledaže se výslovně vzdali některých nebo všech svých práv dle tohoto ustanovení.

2.3. Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby.

2.4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 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.

2.5.

### 3. Služba Vysílání

3.1. Vysílání je Službou třetí strany (Provozovatele) a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Vysílání a jeho doplňkové služby poskytuje Uživateli Provozovatel a smluvní vztah, jehož předmětem je poskytování Vysílání a případně doplňkových služeb, má Uživatel uzavřen přímo s Provozovatelem. Uživatel je srozuměn s tím, že podmínky Vysílání se řídí rovněž i Všeobecnými podmínkami Provozovatele, které jsou uveřejněny na internetových stránkách <https://sledovani.tv.cz/info/s/vop>. Informace o Vysílání jsou dostupné na Webu s tím, že informace o Vysílání mohou Uživatele dále přesměrovat na internetové stránky Provozovatele Vysílání nebo do jeho informačního systému Poskytovatele. Uživatel přitom bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za plnění povinností ze strany Provozovatele a veškeré případné požadavky či uplatněná práva Uživatele je povinen v konečném důsledku vždy vypořádat Provozovatel.

3.2. Vysílání je poskytováno Provozovatelem na základě platných pověření a registrací prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele; platba Ceny za Vysílání je na základě souhlasu Provozovatele placena Uživatelem k rukám Poskytovatele, který ji následně přeúčtuje Provozovatel.

3.3. Vysílání je poskytováno: za sjednanou Cenu, nebo pouze jako bezplatná bonusová Služba, která jako bezplatná může vykazovat zhoršenou kvalitu a Provozovatel je libovolně oprávněn měnit její programovou skladbu, a to zejména s ohledem na změny právních předpisů nebo smluvních vztahů se třetími osobami, nebo jiných důvodů včetně důvodů obchodních, a nemusí být poskytována nepřetržitě. Vysílání jako bezplatná bonusová služba bude poskytováno pouze na výslovnou žádost Uživatele k vybraným Tarifům s tím, že Uživatel bere na vědomí, že na toto bezplatné Vysílání mu nevzniká ze Smlouvy nárok a ani záruka za kvalitu této Služby. Na poskytování Vysílání jako bezplatné bonusové Služby není právní nárok.

3.4. Uživatel objednává službu Vysílání a její programový obsah přímo u Provozovatele (na jeho internetových stránkách sledovani.tv.cz). Programová nabídka Vysílání zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu <https://sledovani.tv.cz/>, na provozovně Poskytovatele, lze ji zjistit i telefonickým dotazem u Poskytovatele. Provozovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany Provozovatelů nebo poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel ani Provozovatel neodpovídají za obsah vysílaných programů a nenesou odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců či distributorů.

3.5. Ke službám Vysílání mohou být nabízeny Provozovatelem doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k Vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.

3.6. Jako doplňková služba k Vysílání může být nabízen rodičovský PIN kód (zámek), což je technické opatření, které umožňuje Uživateli omezit přístup k Vysílání, zejména dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem. Pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku) platí obdobně způsob změny PIN kódu nákupu. Rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu technickému zařízení Uživatele (zpravidla set-top boxu).

3.7. Jako doplňková služba k Vysílání může být nabízena Videopůjčovna. Videopůjčovna je doplňková služba virtuální videotéky, kdy Provozovatel poskytuje Uživateli právo k užití filmu na omezenou dobu a Uživatel se zavazuje uhradit Provozovateli sjednanou cenu (tato cena je splatná k rukám Poskytovatele, není-li ve Smlouvě nebo pro tuto doplňkovou službu k Vysílání sjednáno jinak, přičemž Poskytovatel ji následně přeúčtuje Provozovateli); Služba

Videopůjčovna je přístupná pouze Uživatelům, kteří mají uzavřenu s Provozovatelem smlouvu zahrnující Vysílání.

Provozní podmínky poskytování služby Videopůjčovna:

- Aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu Uživatele.
- Poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu; pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu; objednávka titulu je vázána na jedno konkrétní technické zařízení Uživatele (zpravidla set-top box nebo jiné zařízení určené Provozovatelem), s tím, že práva na zhlédnutí titulu jsou vždy vázána na jedno stejné konkrétní technické zařízení Uživatele.
- Doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky Provozovatelem (nebo Poskytovatelem na základě pověření Provozovatele), s tím, že tento je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že Provozovatel eviduje za Uživatелеm jakoukoliv splatnou pohledávku.
- Provozovatel je oprávněn jednostranně omezit uživateli maximální počet titulů objednaných Uživatелеm za 1 kalendářní měsíc; do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je Uživatelům k dispozici bezplatně. O tomto omezení bude Uživatel informován předem Provozovatelem.
- Při využívání této doplňkové služby nenese Poskytovatel ani Provozovatel odpovědnost za ztrátu Uživatелеm uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

3.8. Užití PIN kód nákupu v rámci Služby Vysílání. Uživatel si PIN kód nákupu (pokud je jeho využití v rámci Služby dostupné) zvolí při aktivaci služby Vysílání (tedy v rámci set-top boxu služby „TELEVIZE“ nebo služby „BALÍČEK“ obsahující službu „TELEVIZE“). PIN kód nákupu může Uživatel dále využívat zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby „VIDEOPŮJČOVNA“. Dále je tento možno užit, jak stanoví dále tyto VP, zejména k uzavírání změn nebo dodatků ke Smlouvě, objednávání dalších dodatečných služeb, programového obsahu, titulů apod.

3.9. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebnému k příjmu Vysílání) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

3.10. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání Vysílání i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto Vysílání. V případě využívání Vysílání a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Vysílání je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Vysílání, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými 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 nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů Vysílání. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Provozovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit a také využít Suspendaci.

3.11. Provozovatel neodpovídá za snížení kvality Vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou Uživateli poskytovány.

3.12. V případě Vysílání a doplňkových služeb k Vysílání Provozovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

3.13. Provozovatel poskytuje Vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

#### **4. Tarif a změna Tarifu**

4.1. Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v přípojném místě Uživatele dostupná.

#### **5. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

5.1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Uživatel, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se Uživatel rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je poskytovatel povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Poskytovatel (stávající) je povinen spolupracovat s přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

5.2. Smlouva při změně poskytovatele služby přístupu k internetu zanikne dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby, nebude-li dohodnuto s Uživatелеm jinak.

5.3. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

5.4. Uživatel má právo na paušální náhradu stanovenou právními předpisy, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. 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 se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZEK. Výše náhrad je uveřejněna také na Webu, a to konkrétně na adrese [www.link24.cz/internet/informace-pro-spotrebitele](http://www.link24.cz/internet/informace-pro-spotrebitele). Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

5.5. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.

5.6. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle § 63c odst. 4 ZEK.

#### **6. Ukončení Smlouvy**

6.1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.

6.2. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 1 měsíc. Výpověď počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

6.3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, dojde k jejímu automatickému prodloužení za stejných podmínek a na stejnou dobu, na jakou byla Smlouva uzavřena, pokud Uživatel

nejpozději 7 dnů před koncem doby, na níž byla Smlouva uzavřena, neoznámí písemně Poskytovateli, že si nepřeje prodloužení trvání Smlouvy. Po takovém automatickém prodloužení Smlouvy má Uživatel právo Smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 1 měsíc. Výpovědní doba dle tohoto ustanovení začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

6.4. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, Poskytovatel informuje Uživatele 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 Uživatele v této souvislosti informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované Služby. Informace o nejvýhodnějších cenách za Služby poskytuje Poskytovatel Uživateli také nejméně 1× ročně.

6.5. Pokud má Uživatel právo Smlouvu vypovědět z důvodů podle § 63b odst. 3, 5 ZEK (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 Uživatel 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.

6.6. Bylo-li na základě Smlouvy Uživateli poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované), pak v případě porušení povinnosti Uživatele využívat služby po dobu, na kterou je Smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, Poskytovatel doúčtuje Uživateli cenu koncového zařízení; v takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku Smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

6.7. Není-li dále ve VP stanoveno jinak (např. čl. 6.3. 6.5. VP) bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 1 měsíce i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli platbu za předčasné ukončení služby uvedenou v Ceníku na Webu (dále jen „Platba za předčasné ukončení“). Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit bez sankce, vyplývá-li vám toto právo ze ZEK, vždy jste však povinni zaplatit Platbu za předčasné ukončení službu dle ceníku.

6.8. V případě zániku závazku ze Smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle § 63b odstavce 7 ZEK, smí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud Smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž 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.

6.9. Má-li Uživatel právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoli složce balíčku (myšleno balíček služeb nebo balíček služeb a koncového zařízení) před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, má Uživatel právo ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám balíčku.

6.10. Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení písemného odstoupení od Smlouvy Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného v čl. 6.16 VP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 6.16 VP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování této jedné Služby, jsou-li však součástí jednoho balíčku služeb, je Uživatel oprávněn odstoupit od všech služeb v tomto balíčku v souladu s ust. 6.9 VP výše.

6.11. Nezaplatil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel vůči

Uživatelé využít Suspendace, tj. omezit poskytování účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě.

6.12. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelé, z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace):

- a) Uživatel nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti.
- b) Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 45 dnů.
- c) Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VP.
- d) Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatela byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatela, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce vůči Uživateli, vůči Uživateli byla uvalena nucená správa.

Odstoupení nabude účinky dnem doručení Uživateli.

6.13. Poskytovatel je rovněž oprávněn (aniž by zároveň ukončil Smlouvu) přistoupit k Suspendaci Služeb, po předchozím upozornění odeslaném Uživateli, v následujících případech:

- a) na Uživatela byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,
- b) Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 14 dnů, a to až do úplné úhrady závazku uživatele.

Příčemž o takovéto Suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatela, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku, který je zveřejněn na Webu. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.

6.14. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatela se považuje mimo jiné:

- porušení čl. 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.13, 9.14, 9.16 VP;
- Nezajištění souhlasu majitele(ů) nemovitosti(í) nebo nezpřístupnění nemovitosti(í) pro zřízení Přípojného místa;
- Věci předané Poskytovatelem Uživateli dle VP Článek 11 nejsou Uživatela užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VP;

6.15. Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatela, z následujících důvodů:

- a) Poskytovatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VP.
- b) Poskytovatel vstoupí do likvidace, na Poskytovatel byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce vůči Poskytovateli, vůči Poskytovateli byla uvalena nucená správa.

6.16. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:

- Nedostupnost Služby více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP,
- Nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 7 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti služby informoval, do jejího odstranění. Nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP.

## **7. Cena za Služby**

7.1. Ceny Služeb a konkrétní Tarify, souvisejících a doplňkové služby jsou uvedeny v Ceníku na webu [www.link24.cz](http://www.link24.cz), anebo ve Smlouvě.

7.2. Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, tj. v rámci Smlouvy. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.

7.3. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník,

ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.

7.4. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně předem všechny Uživatele, kterých se tato změna týká.

## **8. Platební podmínky**

8.1. Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VP.

8.2. Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda-li a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a Cena Služby. K zprovoznění Služby pak dochází bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Uživatelem dohodnuto jinak.

8.3. Cena za Služby může být hrazena Uživatelem bezhotovostním převodem (a to i formou trvalého příkazu), nebo pomocí složenky Typ A na kterékoliv pobočce České pošty pod variabilním symbolem uvedeném na faktuře či předtištěné složenke.

8.4. Cena za Služby je splatná k 14. dni v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně), pokud daňový doklad (faktura) nestanoví delší lhůtu splatnosti.

8.5. Cena za Služby je splatná k posledním dni kalendářního čtvrtletí, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná čtvrtletně), pokud daňový doklad (faktura) nestanoví delší lhůtu splatnosti.

8.6. Pokud je ve Smlouvě sjednána jiná doba splatnosti, má ujednání o datu splatnosti obsažené ve Smlouvě přednost před dobu splatnosti plynoucí z těchto VP.

8.7. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

8.8. Složenky, faktury, a ostatní daňové doklady jsou Uživateli zasílány běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě či elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel si může složenky, faktury, a ostatní daňové doklady (popř. splátkový kalendář) též vyzvednout v pobočce Poskytovatele (adresa pobočky je uvedena na webu na [www.link24.cz](http://www.link24.cz)). Na daňovém dokladu či složenke bude vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány.

8.9. Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo pro jiné překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 9.17 VP.

8.10. Ukončením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, není-li ve Smlouvě, nebo ve VP uvedeno jinak.

8.11. Uživatel má právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.

8.12. Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

## **9. Práva a povinnosti Uživatele**

9.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VP.

9.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VP.

9.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele, a to osobně na pobočce, telefonicky, prostřednictvím SMS a emailu: [support@link24.cz](mailto:support@link24.cz) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny těmito VP.

9.4. Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.

9.5. Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.



9.6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.

9.7. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám. Porušení tohoto ustanovení se považuje za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele.

9.8. Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupové konfigurační údaje. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. Uživatel dále v plném rozsahu odpovídá za jednání třetích osob, kterým umožnil využívat službu, a za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků. Poskytovatel neodpovídá za data uložená v zařízeních Uživatele. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje.

9.9. Uživatel má právo písemně nebo elektronickou poštou požádat Poskytovatele o pozastavení užívání Služeb na určitou dobu (dále jen „Pozastavení“). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 6 měsíců. Uživatel může o Pozastavení požádat maximálně jedenkrát za kalendářní rok. Po uplynutí doby Pozastavení jsou Služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, potom se Smlouva o dobu, po kterou byly Služby Pozastaveny, prodlužuje. Pokud Uživatel z jakéhokoli důvodu vypoví Smlouvu v průběhu Pozastavení, potom je výpovědní lhůta prodloužena o dobu trvání Pozastavení.

9.10. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách poskytnutých údajů, zejména identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.

9.11. V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura (daňový doklad) do 30 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodloužení Poskytovateli.

9.12. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.

9.13. Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména příslušné právní předpisy (ZEK, OZ, autorský zákon, atd.). Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.

9.14. Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Uživatel se naopak zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učinit taková technická opatření, aby bylo negativním dopadů do práv třetích stran zabráněno. Porušení bezpečnostních zásad a dalších obdobných povinností uvedených v tomto čl. 9.14 bude považováno za zneužití Služby, které je podstatným porušením Smlouvy. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv).

9.15. Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení Uživatele, včetně bezpečnostních prvků (zejména hesel a bezpečnostních kódů) a jiných nastavení, bez souhlasu Uživatele, pokud je to nezbytné pro řádné poskytování služeb nebo při důvodném podezření na zneužití služby. Uživatel by měl přijmout veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků a nesdělovat je třetím osobám. Při podezření na jejich prozrazení by měl Uživatel neprodleně provést změnu. Pokud Uživatel zjistí ztrátu, odcizení či zneužití bezpečnostních

prvků nebo Služby, měl by okamžitě informovat Poskytovatele. Poskytovatel do dvou hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití. Pokud tak neučiní, odpovídá za újmu, která tím vznikla. Ostatní újmy způsobené ztrátou, odcizením nebo zneužitím bezpečnostních prvků jsou odpovědností Uživatele.

9.16. Veškeré škody, které by Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly v důsledku porušení povinností vyplývajících mu z těchto VP nebo ze Smlouvy, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.

9.17. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele(ů) nemovité věci, kde má být Služba poskytována (zřízeno Přípojné místo), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie, a to v nebo na nemovité věci, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojného místa souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojného místa v nebo na objektu/nemovité věci. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitou věc, kde má být zřízeno Přípojné místo, v čase a datu dohodnutém s Poskytovatelem Poskytovateli zpřístupnit.

9.18. V případě, že je na Přípojné místo umístěno se souhlasem Uživatele zařízení Poskytovatele, přes které jsou nebo mohou být připojeni další Uživatelé, zavazuje se Uživatel zajistit pro toto zařízení nepřetržitý přívod elektrické energie (Uživatel však nenese odpovědnost za výpadky el. energie na straně jejího poskytovatele), toto zařízení nevypínat a nepřepojovat ani žádným způsobem do tohoto zařízení nezasahovat a vynaložit maximální úsilí k tomu, aby takto nemohla činit ani žádná třetí osoba, a dále pokud dojde k nefunkčnosti nebo výpadku takového zařízení, je o této skutečnosti Uživatel nebo jím pověřená osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele (dále je povinen zajistit přístup k tomuto zařízení Provozovateli i v době, kdy se dlouhodobě nebude zdržovat v místě, kde je zařízení umístěno – dovolená, nemoc, apod.); pokud Uživatel poruší jakoukoli z výše uvedených povinností, ztrácí nárok na veškeré výhody a slevy, kterému mu byly ze strany Poskytovatele v souvislosti s umístěním takového zařízení poskytnuty, a Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Uživateli cenu do standardní Ceny Tarifu. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

9.19. Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Přípojného místa zajistit nebo umožnit přístup do nemovité věci, kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

## **10. Práva a povinnosti Poskytovatele**

10.1. Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VP. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.

10.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

10.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci konfigurační údaje pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

10.4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.

10.5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě, o této skutečnosti je však povinen Uživatele předem informovat.

10.6. Poskytovatel je oprávněn změnit konfigurační údaje (přihlašovací jména a hesla, IP adresy atp.) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné konfigurační údaje Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.

10.7. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto

opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.

10.8. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb Suspendací, a to za podmínek uvedených ve VP.

10.9. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.

10.10. Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.

10.11. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč denně za každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje úplatně či bezplatně Služby v rozporu se Smlouvou či těmito VP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

10.12. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VP a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu těchto dokumentů za podmínek stanovených v těchto VP.

10.13. Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Uživatele, pak je síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno od sítě (jde o ochrany zejména proti útokům typu: skenování sítě, syn-flood, smtp-flood, loopback-detection, detekce rogue-dhcp serveru). Takto nejsou zaznamenávány ani ukládány konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno) Dále uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

10.14. Pokud je služba omezena z důvodu technické závady na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady nebo snížit cenu Služby. V těchto případech nemá Uživatel nárok na náhradu újmy. Maximální předvídatelná újma činí 50 000 Kč. Poskytovatel ji uhradí snížením částky v následujících vyúčtováních, nebo jiným způsobem na základě písemné výzvy Uživatele. Výše uvedené je platné, pokud nebylo sjednáno jinak a pokud nebylo možné újmu předvídat při uzavírání smlouvy.

## **11. Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem**

11.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinností. Přípojné místo, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovité věci Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojného místa, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

11.2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.

11.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s příslušnými ustanoveními těchto VP. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí ve vlastnictví Poskytovatele, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat dané věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.

11.4. Při každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.

11.5. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku.

11.6. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu či vypůjčení věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu, příp. výpůjčky, trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva, s tím,

že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. výpůjčky, je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevede vlastnické právo k této věci na Uživatele.

11.7. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebením, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu 3.000,- Kč.

## **12. Ochrana údajů a informace o Uživatelích**

12.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.

12.2. Poskytovatel se jakožto správce osobních údajů Uživatele, které mu budou na základě a v souvislosti s plněním Smlouvy poskytnuty, zavazuje, že bude tyto osobní údaje Uživatele zpracovávat v souladu s právními předpisy, především se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Informace o zpracování osobních údajů jsou součástí předsmulvních informací poskytovaných Uživateli.

12.3. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených zákonem nebo zákonem dovolených s ohledem na řádné právní tituly zpracování těchto dat či zákonné důvody pro jejich zpřístupnění třetím stranám, typicky pak orgánům veřejné správy.

## **13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

13.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak OZ a ZEK.

13.2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, pandemie či epidemie, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

13.3. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

13.4. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby ani za programový obsah Vysílání.

13.5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.

13.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního vysílání bez ohledu na to, jakou technologií je šířeno.

## **14. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

14.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na telefonním čísle technika 608 739 644, 777 739 191 v pracovní dobu nebo mimo tuto dobu zanechá vzkaz na záznamníku. Případně může Uživatel zaslat email na [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz).

14.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Nachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Vysílání, předá Poskytovatel Provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.

14.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže

jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.

14.4. V případě, že Služba není poskytována na déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny. Toto se nevztahuje na případy Suspendace či Pozastavení.

14.5. Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně Služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu (SLA).

## **15. Reklamační a kompenzační**

15.1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované Ceny.

15.2. Reklamační se uplatňují písemně na adrese sídla Poskytovatele, anebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz). Reklamační by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamační směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

15.3. Reklamační na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamační uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamační vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele.

15.4. Reklamační na poskytovanou Službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

15.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační.

15.6. Bude-li reklamační týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Připojení k Internetu na dobu jednoho kalendářního měsíce, v případě kladně vyřízené reklamační o výši účtované ceny má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

15.7. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamační podané na vyúčtování Ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je Uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační.

## **16. Spotřebitelská ujednání**

16.1. Spotřebitelem je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

16.2. Ustanovení tohoto článku VP se použijí pouze v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření.

## **17. Další ujednání.**

17.1. Uživatel i Poskytovatel 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). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.

17.2. Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se tedy ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.

## **18. Přejídná a kolizní ustanovení**

18.1. Pokud má Provozovatel pro danou Službu Vysílání své Všeobecné podmínky, uijí se vedle těchto VP i Všeobecní podmínky tohoto Provozovatele, a to za předpokladu, že s tímto bude Uživatel při uzavírání Smlouvy seznámen (např. tak, že je na ně výslovný odkaz ve Smlouvě). Při rozporu mezi VP a Všeobecnými podmínkami Provozovatele mají pro vztah s Uživatелеm vždy přednost tyto VP, nedohodnou-li se strany jinak.

## **19. Řešení sporů a rozhodné právo**

19.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

19.2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatелеm a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

19.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

19.4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz/>). V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

## **20. Změny VP a Ceníku**

20.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat VP a Ceník.

20.2. Poskytovatel je oprávněn měnit VP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

20.3. O změně VP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Zároveň s tímto je Poskytovatel povinen Uživatele informovat o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy dle tohoto ustanovení je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK.

20.4. Změny VP budou zveřejněny také na Webu nejméně 30 dní před účinností změny VP.

## **21. Závěrečná ustanovení**

21.1. Tyto VP tvoří nedílnou součást Smlouvy.

21.2. Do platných VP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a je volně přístupné na webu [www.link24.cz](http://www.link24.cz). Kopie VP účinných v době uzavření Smlouvy je dále Uživateli poskytnuta též fyzicky nebo jejím odesláním na e-mailovou adresu Uživatele podle toho, zda byla Smlouva uzavřena osobně či distančně.

21.3. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či jiné smluvní pokuty.

21.4. Pokud se některé ustanovení těchto VP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.

21.5. Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, a to v

pouze v písemné formě.

21.6. Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 10. 2024.