

# Všeobecné podmínky telekomunikační sítě Czechdata.cz provozované společností DATA CONNECT s.r.o.

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb v systému RLAN a dalších informačních služeb spol. DATA CONNECT s.r.o., IČO: 279 12 841, se sídlem Školní 121, 267 29 v Zadní Třebani, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 126049, vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**Všeobecné podmínky**“).

## Čl. 1. Předmět Všeobecných podmínek

- a. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran - spol. DATA CONNECT s. r. o., IČO: 279 12 841, se sídlem Školní 121, 267 29 v Zadní Třebani, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 126049, jakožto podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícího připojení k veřejné telekomunikační síti a poskytující další informační služby (dále též jen jako „**poskytovatel**“) a uživatele služeb (dále též jen „**zákazník**“) dle *Smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet a/nebo Smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet a poskytování dalších služeb* (dále též jen společně jako „**smlouva**“).
- b. Poskytovatel bude zákazníkovi na základě smlouvy a těchto Všeobecných podmínek poskytovat telekomunikační služby RLAN datové sítě Czechdata.cz (dále jen "**sítě**") podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů a doplňkové, volitelné informační služby (dále jen společně "**služby**"), a to na území České republiky v rozsahu uvedeném ve smlouvě a aktuálním Ceníku základních a volitelných služeb telekomunikační sítě Czechdata.cz (dále jen "**Ceník služeb**"), dle jednotlivého typu služby, hlasové služby a ostatní služby
- c. Doplňkovými, volitelnými informačními službami jsou služby:
  - I. SSD Cloud.
  - II. Kamery.

## Čl. 2. Uzavření smlouvy, platnost smlouvy, vypovězení smlouvy

- a. Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**OZ**“) a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**ZEK**“).
- b. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, ke kterému dojde stvrzením smlouvy jejím podpisem oběma stranami nebo jiným způsobem (přístupový protokol apod.), a uzavírá se na dobu určitou či neurčitou sjednanou účastnickými stranami ve smlouvě. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
- c. Všeobecné podmínky jsou přístupné zákazníkům neomezeným dálkovým přístupem na adrese [www.dataconnect.cz](http://www.dataconnect.cz)., kde bude poskytovatel též informovat zákazníka o případných úpravách Všeobecných podmínek. O zásadních změnách poskytovatel informuje zákazníka stejným způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

- d. Vypovězení smlouvy je možné jen na základě písemné výpovědi s vlastnoručním podpisem (mailová výpověď se akceptuje, je-li opatřena digitálním podpisem).
- e. Výpověď smlouvy musí být doručena na adresu provozovny poskytovatele: DATA CONNECT s.r.o., Pod Drahou 984, 252 30 Řevnice, nebo na mailovou adresu info@czechdata.cz (pokud zákazník disponuje vlastním digitálním podpisem). Zákazník může výpověď sepsat s pověřeným zaměstnancem poskytovatele též osobně v uvedené provozovně.
- f. Zákazník může smlouvu vypovědět písemně z důvodu změn smlouvy dle čl. 16. písm. a) těchto Všeobecných podmínek, a to ke dni účinnosti těchto změn a bez sankce, jestliže zákazník s novými podmínkami nebude souhlasit. Právo ukončit takto smlouvu zákazník nemá v případě, že dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy či změny smlouvy dle § 63 odst. 5 ZEK v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- g. Ukončením smlouvy přetrvávají ta práva a povinnosti smluvních stran, která mají z jejich povahy přetrvat i po ukončení smlouvy, zejména právo na uhrazení dlužných částek za služby, smluvní pokuty a jiné pohledávky.
- h. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, se zákazník zavazuje uhradit poskytovateli poplatek za předčasné ukončení smlouvy ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů za služby elektronických komunikací zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetiny součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění za služby elektronických komunikací 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. V případě zákazníků, kteří jsou spotřebiteli či podnikajícími fyzickými osobami, povinnost uhradit tento poplatek platí jen tehdy, dojde-li ke skončení smlouvy do 3 měsíců od jejího uzavření. Zákazník se dále zavazuje uhradit poskytovateli také doplatek v hodnotě ceny zařízení pro přístup do sítě Internet, která činí 2 500,- Kč včetně DPH. V případě, že byla dotovaná celková montáž, má poskytovatel právo požadovat doplatek za práci technika v ceně 1 000,- Kč včetně DPH.
- i. Výši poplatků za předčasné ukončení smlouvy sdělí na základě žádosti zákazníka poskytovatel zákazníkovi bezplatně na zákaznickem sdělenou emailovou adresu či telefon.
- j. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby automaticky dojde k jejímu prodloužení a přechází na dobu neurčitou. V případě, že jedna ze smluvních stran nejméně 30 dnů před ukončením sjednané doby podá písemné oznámení o ukončení smlouvy, smlouva se automaticky neprodlužuje. Zákazník, který je spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, má právo kdykoliv do uplynutí sjednané doby trvání smlouvy odmítnout prodloužení smlouvy. Poskytovatel zákazníka, který je spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, informuje nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání výúčtování.
- k. Zákazník může písemně vypovědět smlouvu též bez udání důvodu.
- l. Pokud některá část smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.

- m. Smlouva se ukončuje dále též výpovědí ze zákonných důvodů, dohodou, odstoupením některé ze stran či úmrtím zákazníka. Dohodne-li se oprávněný dědic s poskytovatelem na užívání služeb, případně využívá-li aktivně služby i po smrti původního zákazníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě včetně aktiv i pasiv.
- n. Zákazník je oprávněn vypovědět též jen poskytování doplňkové služby SSD Cloud anebo Kamery (má-li takové služby sjednány), aniž by bylo nutné vypovídat Smlouvu, a to písemnou výpovědí doplňkové služby. Doplňková služba v takovém případě bude poskytována zákazníkovi až do posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude výpověď služby doručena poskytovateli (neskončí-li smlouva dříve z jiného důvodu) a zákazník je povinen hradit poplatek za službu i po podání výpovědi až do posledního dne poskytování doplňkové služby. Pro podání výpovědi doplňkové služby platí ustanovení písm. e**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) tohoto článku obdobně.
- o. Odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele je možné z důvodu:
  - I. prodlení zákazníka s úhradou jakéhokoliv finančního závazku vůči poskytovateli, které trvá déle než 90 dnů,
  - II. vedení insolvenčního řízení nebo exekuce vůči zákazníkovi.
  - III. prohlášení konkursu na majetek zákazníka.
- p. Služby je možno užívat po uhrazení jejich ceny, a to po dobu stanovenou ve smlouvě. Nestanoví-li smlouva jinak, začíná tato doba plynout okamžikem uzavření smlouvy dle písm. b) tohoto článku a uhrazením plné částky či zálohy za zařízení umístěné u zákazníka.

### Čl. 3. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- a. Poskytovat sjednané služby v daném rozsahu a za podmínek specifikovaných ve smlouvě.
- b. Udržovat síť Czechdata.cz v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality služby.
- c. Odstraňovat závady vzniklé v datové síti Czechdata.cz, bude-li to technicky možné, nejpozději do pěti pracovních dnů, vyjma případů, kdy závady vznikly v důsledku vyšší moci a dalších okolností nezávislých na vůli poskytovatele.
- d. Bez zbytečného odkladu informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání služeb.
- e. Umožnit zákazníkovi seznámit se na web portálu [www.czechdata.cz](http://www.czechdata.cz) s aktuálním zněním Všeobecných podmínek a Ceníku služeb.

### Čl. 4. Další oprávnění k jednání poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn:

- a. Změnit IP adresu a/nebo přístupové kódy zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to i bez souhlasu zákazníka.
- b. Přerušit z provozních důvodů poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu za účelem úprav a oprav přenosové telekomunikační soustavy a technické infrastruktury

- poskytovatele. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost zákazníkovi s největším možným předstihem.
- c. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch zákazníka nebo sítě a nevyvolá dodatečné finanční náklady ze strany zákazníka (*např. zamezení portu 25 na společném překladu IPv4*).
  - d. Zamezit přenosu dat, která zákazník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo obecně závaznými právními předpisy České republiky, nebo v rozporu s dobrými mravy, např. prostřednictvím omezení provozu určitých portů. Poskytovatel je též oprávněn omezit zákazníkovi přístup k internetovým stránkám na serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
  - e. Sdělovat zákazníkovi informace o službách, které si zvolil, nastavení a případných neuhrazených plateb.
  - f. Poskytovat různým zákazníkům různé ceny.
  - g. Omezit, případně též přerušit, poskytování služeb zákazníkovi, jestliže zákazník neuhradí řádně a včas své závazky vůči poskytovateli ani na základě jeho upozornění a nezjedná nápravu ani v průběhu náhradní lhůty.
  - h. Omezit, případně přerušit, či deaktivovat jakoukoliv službu či všechny služby, a to i okamžitě, v případě, že:
    - I. Se nepodařilo zákazníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti, které zaslal zákazníkovi poskytovatel, anebo zákazník jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení zákazníka.
    - II. Zákazník užívá služby či některou ze služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části, čímž může negativně ovlivnit dostupnost služeb pro ostatní zákazníky.
    - III. Užívá-li zákazník zařízení neschválené pro provoz v ČR.
    - IV. Vnikne-li důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb či některé ze služeb (za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách poskytovatele, popř. způsobem, který není v souladu se Všeobecnými podmínkami).
  - i. V případě nevyčerpání služeb případné přeplatky propadají bez náhrady.
  - j. Využívat ke komunikaci se zákazníkem jím sdělenou kontaktní adresu, email a telefon, jinak adresu místa instalace služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích a zákazník údaje nenahlásí, nadále se veškeré písemnosti zasílají na původní kontakty. Takto zasláná sdělení se považují za doručená. Pokud si zákazník nevyzvedne, nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry vlivu kontaktované osoby.

## **Čl. 5. Práva a povinnosti zákazníka**

- a. Zákazník je povinen:
  - I. Užívat služby způsobem, který je v souladu se smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, podmínkami jednotlivých služeb a ostatními písemnými oznámeními

poskytovatele, které budou zákazníkovi k dispozici, jakož i v souladu s platnými právními předpisy, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům (*datové počítačové viry, datové útoky, síť peer to peer, apod.*).

- II. Seznámit se s podmínkami poskytování služeb a oznámeními poskytovatele.
  - III. Řádně a včas hradit ceny služeb.
  - IV. Užívat služeb pouze prostřednictvím mobilních RLAN zařízení schválených pro provoz v ČR a schválených poskytovatelem; užívat služeb prostřednictvím jiných než mobilních RLAN zařízení je zákazník oprávněn pouze se souhlasem provozovatele sítě Czechdata.cz. Žádost zákazníka o souhlas bude poskytovatelem vyřízena nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení žádosti poskytovateli.
  - V. Písemně informovat zákaznické centrum o všech změnách údajů uvedených ve smlouvě, například o změnách osobních a identifikačních údajů či o změnách adres, vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje služeb platného v době poskytnutí služeb.
  - VI. Užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítí, pokud je to ve prospěch zákazníka, nebo sítě.
- b. Zákazník je oprávněn:
- I. Užívat služby příslušné telekomunikační sítě Czechdata.cz
  - II. Obracet se se svými připomínkami, reklamacemi, hlášením poruch a žádostmi na Oddělení péče o zákazníky.
  - III. Umožnit užívat služby za úplaty třetím osobám, případně poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě Czechdata.cz či služeb poskytovatele, vždy však pouze na základě písemně uzavřené smlouvy s poskytovatelem, jejímž obsahem je stanovení podmínek poskytování služeb koncovým zákazníkům s cílem zajistit těmto koncovým uživatelům stejné postavení jako přímým zákazníkům.
- c. Za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny s uvedením náhradní lhůty k plnění se považuje též zaslání e-mailu nebo SMS na e-mailovou adresu či telefonní číslo sdělené zákazníkem.
- d. Zákazník bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
- e. Zákazníkovi je umožněná změna jeho stávajícího tarifu v případě, jestliže to bude technicky možné a v souladu s Všeobecnými podmínkami a Ceníkem služeb poskytovatele. Změna bude provedena s účinností od následujícího zúčtovacího období, a to v případě, že má zákazník vyrovnané veškeré závazky vůči poskytovateli.

## **Čl. 6. Ceny a platby**

- a. Ceny služeb jsou sjednány buď přímo ve smlouvě, nebo jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb. Aktuální Ceník služeb je k dispozici na webu poskytovatele [www.czechdata.cz](http://www.czechdata.cz).
- b. Ceny za poskytované služby telekomunikační sítě Czechdata.cz je zákazník povinen uhradit dle specifikace plateb uvedené ve smlouvě bez ohledu na to, zda je zákazník nebo odběratel připojen k síti, popřípadě zdali službu aktivně užívá, či nikoliv.

- c. Ceny za sjednané služby jsou předpláceny čtvrtletně nebo měsíčně. Zákazník je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti uvedeném na vyúčtování. Vyúčtování služeb je zákazníkovi zasíláno v měsíci přecházejícímu počátku období, ve kterém je služba poskytována. V případě, že zákazník řádně a včas nezaplatí vyúčtování služeb, je mu zaslána opětovná výzva k uhrazení dlužné částky.
- d. Zákazník dle řádně uzavřené smlouvy uhradí cenu služeb, buď formou bankovního převodu, a to na účet poskytovatele vedený u Raiffeisenbank a.s. s číslem účtu 1234567960/5500, nebo složenkou na jakékoliv přepážce České Pošty s.p., případně v hotovosti na provozovně poskytovatele uvedené v čl. 2 písm. e) těchto Všeobecných podmínek.
- e. Poskytovatel může žádat složení zálohy v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiných vážných důvodů. Zálohy se týkají zejména služeb. Maximální výše zálohy činí dvojnásobek obvyklého vyúčtování zákazníka. Tyto zálohy budou vráceny snížením částky k úhradě při následujícím vyúčtování po zaplacení všech Vyúčtování. Podmínkou pro vrácení těchto mimořádných záloh je dobrá platební morálka zákazníka, a to do 5. vyúčtování. Každá záloha bude vrácena do 3 měsíců od ukončení poslední smlouvy a vyrovnání veškerých závazků vůči poskytovateli.
- f. Reaktivace služeb je zpoplatněna dle Ceníku služeb uvedených na [www.czechdata.cz](http://www.czechdata.cz).

## **Čl. 7. Ochrana osobních údajů**

- a. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje zákazníků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu s dalšími právními předpisy České republiky upravujícími ochranu osobních údajů a dbát na jejich ochranu (Dále jen „**GDPR**“).
- b. Bližší informace o zpracování osobních údajů zákazníků, jejich rozsahu a účelu zpracování, jakož i o právech zákazníků v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů, jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů ve společnosti DATA CONNECT s.r.o. pro zákazníky společnosti“, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele na adrese [www.czechdata.cz](http://www.czechdata.cz).
- c. V případě, že je součástí služeb i zpracování osobních údajů prováděné poskytovatelem, jako zpracovatelem osobních údajů, pro zákazníka, jako správce takových osobních údajů, řídí se takové zpracování podmínkami uvedenými v čl. 14. těchto Všeobecných podmínek.

## **Čl. 8. Reklamáce na vyúčtování ceny a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací**

- a. Reklamáce na vyúčtování ceny a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací se uplatňuje písemně u zákaznického centra na provozovně poskytovatele na adrese Pod Drahou 984, 25230 Řevnice, a dále též v sídle poskytovatele. Zákazník má právo podat reklamaci dle § 64 ZEK na vyúčtování a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

- b. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník 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 reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamací na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V reklamaci zákazník uvede své identifikační údaje, telefonní číslo, reklamované vyúčtování či reklamovanou službu a jasně a srozumitelně vylíčí, v čem spatřuje chybný postup.
- c. Reklamacie budou vyřizovány bez zbytečného odkladu ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- d. V případě, že dojde k vyúčtování ceny v neprospěch zákazníka, který je koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) ZEK, vrátí poskytovatel zákazníkovi rozdíl ceny dle volby zákazníka tak, že o tuto částku poníží příští vyúčtování, nebo částku vrátí na bankovní účet zákazníka. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv zákazníka není poskytovatel povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.
- e. V případě, že zákazník nebude souhlasit s vyřešením reklamacie, může podat bez zbytečného odkladu návrh na zahájení řízení o námitce u Českého telekomunikačního úřadu v souladu s právními předpisy, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- f. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, zajistí poskytovatel bezplatně odstranění závady a přiměřeně sníží cenu služby nebo po dohodě se zákazníkem, který je koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) ZEK, zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem. Pro vrácení rozdílu v ceně se použije ustanovení písm. d) tohoto článku obdobně.
- g. Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona (ZEK). Za podmínek stanovených ZEK není poskytovatel povinen hradit zákazníkům škodu, která jim vznikne přerušením či vadným poskytnutím služby. Škodu, k jejíž náhradě je poskytovatel povinen, nahradí poskytovatel formou přiměřeného snížení ceny za služby v následujícím účtovacím období v závislosti na době a rozsahu výpadku, popř. jiným způsobem, na kterém se poskytovatel se zákazníkem dohodne.
- h. Způsoby podávání a vyřizování reklamací služeb, stížnosti a připomínky zákazníka k poskytovaným službám jsou upraveny v těchto Všeobecných podmínkách, a obecně platných právních předpisech, kterými se poskytovatel i zákazník budou řídit.

## **Čl. 9. Přenesení čísla u VoIP**

- a. V případě sjednání telefonní služby je zákazník oprávněn přejít od svého stávajícího poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým stávajícím telefonním číslem, zároveň je

oprávněn ponechat si stávající telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb (k přejímajícímu poskytovateli). Na přenesení čísla se tak vždy podílí zákazník, stávající poskytovatel služeb a přejímající poskytovatel služeb.

- b. Přenositelnost čísel je upravena též ZEK (zejm. v § 34 a § 63 odst. 12 ZEK). Technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel se řídí též opatřením obecné povahy, které vydává Český telekomunikační úřad.
- c. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech.
- d. Přenesení čísla je ze strany poskytovatele bezplatné.

#### **Přenesení čísla od jiného poskytovatele služeb**

- e. Zákazník může požádat o přenos čísla k poskytovateli od stávajícího (opouštěného) poskytovatele. V žádosti o přenesení čísla je potřeba uvést:
  - I. identifikační údaje;
  - II. opouštěného poskytovatele služby, tj. podnikatele doposud zajišťujícího zákazníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;
  - III. telefonní číslo, o jehož přenesení zákazník žádá;
  - IV. ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby; a
  - V. den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- f. Poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje zákazníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- g. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li zákazník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- h. Poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka podle písm. e) vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti zákazníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 ZEK a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

#### **Přenesení čísla k jinému poskytovateli služeb**

- i. V případě, že chce zákazník přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, podá žádost na přenesení čísla u tohoto jiného (přejímajícího) poskytovatele, který přenesení provádí dle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.
- j. Využije-li zákazník právo na přenositelnost čísla k jinému poskytovateli, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí poskytovatele podle § 34 odst. 8 ZEK o žádosti zákazníka o přenesení čísla a dalších



skutečnostech požadovaných ZEK. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

- k. Poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného.

#### **Čl. 10. Funkčnost sítě, omezení, případně vyřazení sítě z provozu**

- a. Při ověřování funkčnosti služby internet firemní technik poskytovatele předvede bezvadné zapojení a fungování služby na svém zařízení. Funkčnost se nevztahuje na zákazníkovo zařízení.
- b. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- c. Zákazník bere na vědomí, že v přehledu oblastí pokrytých příslušným radiovým signálem, který je k dispozici na internetových stránkách [www.czechdata.cz](http://www.czechdata.cz), jsou vyznačeny oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu.
- d. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech v přehledu vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem, zákazník vždy dosáhne připojení k sítím Czechdata.cz
- e. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (služeb) fyzikálními vlivy a/nebo charakterem použitých technologií.
- f. Poskytovatel neodpovídá za změnu podmínek v trase signálu způsobenou zejména přírodními vlivy, změnami v územním plánu či jinými přírodními nebo technickými překážkami, které způsobují rušení šíření signálu.
- g. 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 přistoupit dle rozhodnutí státního orgánu ČR.
- h. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech služeb poskytovaných na základě smluv uzavřených mezi zákazníkem a poskytovatelem, pokud zákazník porušuje Všeobecné podmínky. Tímto není dotčeno právo omezit, přerušit či deaktivovat služby okamžitě v případech vymezených v čl. 4. písm. h) těchto Všeobecných podmínek.
- i. Poskytovatel nenesे odpovědnost za celorepublikové či globální nefungování sítě Internet, výpadky nebo omezení fungování, zásahy vyšší moci či při živelných pohromách a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby poskytované poskytovatelem.

#### **Čl. 11. Další obchodní podmínky pro službu SSD Cloud**

- a. Následující podmínky uvedené pod písm. b) až j) tohoto článku se uplatní vedle ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek v případě, že zákazník využívá služby SSD Cloud.
- b. Zákazník je oprávněn:
  - I. ukládat na úložiště SSD Cloud informace;
  - II. stahovat informace z úložiště SSD Cloud;

- III. využívat dalších služeb dostupných po přihlášení k úložišti SSD Cloud.
- c. Zákazník se zavazuje, že:
- I. nebude na úložiště SSD Cloud zasílat a ukládat na něm jakékoli informace porušující práva třetích osob, včetně práva autorského a jiných práv duševního vlastnictví;
  - II. nebude na úložiště SSD Cloud zasílat nevhodné či škodlivé soubory a/nebo informace, zejména viry, trojské koně, backdoory, spyware, adware, či jakýkoli jiný malware;
  - III. nebude užívat služby SSD Cloud k páčání trestné činnosti ani k navádění nebo napomáhání k trestné činnosti jinými osobami nebo k její organizaci;
  - IV. neumožní jiné osobě přístup ke službě SSD Cloud, zejména tím, že by ji poskytl své přihlašovací údaje.
- d. Služba SSD Cloud není službou trvalé zálohy informací a uložené informace nejsou poskytovatelem nikterak zálohovány. Poskytovatel neposkytuje ohledně služby SSD Cloud zákazníkovi žádné záruky ohledně dostupnosti a funkčnosti služby, zejména nezaručuje, že:
- I. Jakékoli informace nebude poškozena či smazána;
  - II. služba SSD Cloud bude nepřetržitě přístupná po dobu 24 hodin, sedm dní v týdnu;
  - III. služba SSD Cloud bude plně funkční po celou dobu užívání služby;
  - IV. jakákoli informace uložená na úložiště SSD Cloud bude vždy dostupná, úplná, správná, nezměněná a přesná.
- e. Zákazník prohlašuje, že bere na vědomí, že poskytovatel neposkytuje ohledně služby SSD Cloud žádné záruky, a že je proto poskytování této služby spojeno s určitým rizikem. Zákazník tomuto riziku rozumí a akceptuje jej.
- f. Zákazník je plně odpovědný za informace, které on či osoba, které umožní přístup k službě SSD Cloud, uloží na úložiště SSD Cloud. Umístěním informací na úložiště SSD Cloud zákazníka nezbavuje jakékoli odpovědnosti za nahrané informace.
- g. Poskytovatel není povinen dohlížet na obsah jím přenášených nebo ukládaných informací, ani aktivně vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah dat.
- h. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných na úložiště SSD Cloud, zejména za obsahovou správnost a úplnost informací a jejich soulad s právními předpisy. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která zákazníkovi vznikne v souvislosti s používáním služby SSD Cloud, zejména, nikoliv však výlučně, neodpovídá za:
- I. nefunkčnost, nedostupnost či špatnou dostupnost či funkčnost nebo rychlost služby SSD Cloud;
  - II. nedoručení, neuložení či ztrátu jakékoliv informace zákazníka.
- Zákazník se zároveň pro tyto případy vzdává práva na náhradu škody.
- i. Poskytovatel nebude přistupovat k uloženým informacím a nakládat s nimi jinak než v souladu se smlouvou, s výjimkou případů, kdy takový přístup a určitý způsob nakládání bude nucen provést, aby vyhověl svým zákonným povinnostem. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo smazat, odstranit, či jinak omezit dostupnost jakékoli nahrané informace či její části, dozví-li se o uložení informace v rozporu s touto smlouvou.
- j. Po ukončení poskytování služby budou informace nahrané zákazníkem na úložiště SSD Cloud z úložiště smazány, a to nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení poskytování služby. Poskytovatel není povinen pro zákazníka taková data po jejich smazání obnovovat.

## Čl. 12. Další obchodní podmínky pro službu Kamery

- a. Následující podmínky uvedené pod písm. b) až o) tohoto článku se uplatní vedle ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek v případě, že zákazník využívá služby Kamery.
- b. Služba Kamery zahrnuje:
  - I. pronájem kamer/y;
  - II. umístění (instalace) kamer/y dle požadavků zákazníka a napojení na úložiště poskytovatele;
  - III. uložení obrazového záznamu z kamery na úložišti poskytovatele;
  - IV. přístup ke kamerovým záznamům uloženým na úložišti poskytovatele;
  - V. odinstalování kamer/y po ukončení poskytování služby.
- c. Službu je možné poskytovat pouze po předchozím technickém šetření, kde se zjistí proveditelnost služby.
- d. Cena za službu zahrnuje jak poplatek za pronájem kamery, tak za ukládání kamerových záznamů na úložišti poskytovatele. Umístění (instalace) kamer a odinstalování kamer je zpoplatněno samostatným poplatkem, jejichž cena je sjednána po předchozím technickém šetření v závislosti na náročnosti instalace kamery.
- e. Zákazník je povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost k umístění kamery, zejména, nikoliv však výlučně je povinen umožnit poskytovateli vstup na daný objekt včetně připojovacího místa (např. půda, střecha).
- f. Provozovatelem kamer/y je zákazník, který plně odpovídá za provoz kamer v souladu s právními předpisy, zejména nikoliv však výlučně, s GDPR.
- g. Zákazník je povinen:
  - I. provozovat kameru v souladu s právními předpisy;
  - II. plnit veškeré povinnosti správce osobních údajů, zejména řádně splnit oznamovací povinnost vůči subjektům údajů;
  - III. s kamerovými záznamy nakládat pouze v souladu s právními předpisy.
- h. Náklady na provoz kamery (zejména na elektrickou energii) nese zákazník.
- i. Zákazník je povinen nahlásit bez zbytečného odkladu jakékoli poškození, ztrátu či zničení kamery.
- j. Kamerové záznamy nejsou poskytovatelem zálohovány. Poskytovatel neposkytuje ohledně služby Kamery zákazníkovi žádné záruky ohledně dostupnosti a funkčnosti služby, zejména nezaručuje, že:
  - I. Kamera bude funkční nepřetržitě po dobu 24 hodin, sedm dní v týdnu;
  - II. záznamy z kamery budou vždy úplné, přesné a kvalitní.
  - III. záznamy z kamery budou přístupné po dobu 24 hodin, sedm dní v týdnu;
  - IV. služba „Kamery“ bude plně funkční po celou dobu užívání služby.
- k. Zákazník prohlašuje, že bere na vědomí, že poskytovatel neposkytuje ohledně služby Kamery žádné záruky, a že je proto poskytování této služby spojeno s určitým rizikem. Zákazník tomuto riziku rozumí a akceptuje jej.

Poskytovatel nenese odpovědnost za provoz kamery zákazníkem, zejména, za sběr osobních údajů a zásahy do osobnostních či jiných práv třetích osob. Poskytovatel dále neodpovídá ani za to, jak zákazník naloží s kamerovými záznamy.

- l. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která zákazníkovi vznikne v souvislosti s používáním služby Kamery, zejména, nikoliv však výlučně, neodpovídá za:
  - I. nefunkčnost, nedostupnost či špatnou dostupnost či funkčnost služby Kamery;
  - II. neuložení či ztrátu kamerových záznamů.Zákazník se zároveň pro tyto případy vzdává práva na náhradu škody.
- m. Poskytovatel nebude kamerové záznamy zpřístupňovat třetím osobám s výjimkou případů, kdy to poskytovateli bude uloženo zákonem nebo na jeho základě nebo na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci. V takovém případě mohou být záznamy z kamerového systému zpřístupněny např. orgánům činným v trestním řízení nebo správním orgánům pro účely přestupkového řízení apod., a to i bez vědomí zákazníka.
- n. Po ukončení poskytování služby budou kamerové záznamy z úložiště poskytovatele smazány, a to nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení poskytování služby. Poskytovatel není povinen pro zákazníka kamerové záznamy po jejich smazání obnovovat.
- o. Po ukončení poskytování služby je zákazník povinen umožnit odinstalování a odvoz kamer, a to kdykoliv pracovních dnech od 9:00 do 16.00 hodin a poskytnout Poskytovateli k tomuto nezbytnou součinnost, zejména mu umožnit vstup do objektu a odpojení kamer.

### **Čl. 13. Reklamacie doplňkových služeb spotřebiteli**

- a. Podmínky reklamacie doplňkových služeb zákazníky, kteří jsou spotřebiteli, se řídí následujícími podmínkami uvedenými pod písm. b) až i) tohoto článku.
- b. Reklamacie vad doplňkových služeb, je-li zákazník spotřebitelem, se uplatňuje písemně u zákaznického centra na provozovně poskytovatele na adrese Pod Drahou 984, 25230 Řevnice, a dále též v sídle poskytovatele, nebo může být zaslána i na mailovou adresu info@czechdata.cz (pokud zákazník disponuje vlastním digitálním podpisem). Zákazník může reklamaci sepsat s pověřeným zaměstnancem poskytovatele též osobně v uvedené provozovně.
- c. V reklamaci zákazník uvede vadu nebo oznámí, jak se vada projevuje.
- d. Poskytovatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
- e. Je-li vada, za níž poskytovatel odpovídá, odstranitelná, může zákazník požadovat odstranění vady či slevu z ceny služby. Není-li vada, za kterou poskytovatel odpovídá, odstranitelná a nelze-li pro ni službu užívat, může zákazník odstoupit od smlouvy v rozsahu vadné služby, nebo požadovat přiměřené slevy z ceny.
- f. Zjištěné vady je zákazník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od poskytnutí služby.
- g. Poskytovatel či jím pověřený pracovník rozhodně o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

- h. Reklamacce včetně odstranění vady vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodnou na odlišné lhůtě.
- i. Zákazník, který reklamuje vady oprávněně, má nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění jeho práv. Dle § 1924 OZ však platí, že není-li uplatněno právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, v níž je vadu potřeba vytknout, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

#### **Čl. 14. Dohoda o podmínkách zpracování osobních údajů**

- a. Při poskytování některých služeb (zejména služby SSD Cloud a služby Kamery) může docházet ke zpracování osobních údajů fyzických osob (Dále jen „**Subjektů údajů**“) spočívajícím v ukládání osobních údajů na serverech poskytovatele, přičemž správcem takových osobních údajů je zákazník a poskytovatel při takovém zpracování vystupuje v pozici zpracovatele těchto osobních údajů, který provádí zpracování osobních údajů na základě pověření od zákazníka. Zpracování osobních údajů se v takovém případě řídí podmínkami uvedenými pod písm. a) až k) tohoto článku.
- b. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány výlučně elektronicky, podoba zpracování a druh osobních údajů závisí na charakteristice využívané služby a na předávaných osobních údajích. V případě služby Kamery zpracování spočívá v průběžném ukládání kamerových záznamů, na kterých může být zaznamenána podoba fyzických osob. V případě služby SSD Cloud budou poskytovatelem zpracovávány (uchovávány) osobní údaje ukládané na úložiště SSD Cloud zákazníkem.
- c. Doba zpracování osobních údajů závisí na charakteristice služby, osobní údaje však budou zpracovávány (uloženy) poskytovatelem nejdéle po dobu poskytování služeb, poté budou veškeré osobní údaje (nedošlo-li z povahy služby k jejich výmazu již dříve) smazány.
- d. Zákazník je povinen řádně plnit veškeré své povinnosti správce osobních údajů stanovené právními předpisy. Zákazník je povinen zejména, nikoliv však výlučně, zajistit, že:
  - I. veškeré osobní údaje budou získány v souladu s GDPR;
  - II. subjekty osobních údajů budou o zpracování řádně informováni.
- j. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů zákazníka, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo České republiky; v takovém případě poskytovatel zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. Pokyny zákazníka jsou dány smlouvou a užíváním služby (využíváním jejích jednotlivých funkcionalit).
- k. Poskytovatel se dále zavazuje, že:
  - I. veškeré osoby podílející se na zpracování budou vázány mlčenlivostí;
  - II. s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, bude udržovat vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.

- III. bude zákazníkovi v rozumné míře na základě zákazníkovi písemné žádosti nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění zákazníkovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. GDPR. Poskytovatel však není povinen sám reagovat na žádosti subjektů údajů, pokud je poskytovatel obdrží, předá je k vyřízení zákazníkovi.
- IV. bude zákazníkovi v rozumné míře na základě zákazníkovi písemné žádosti nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má jako zpracovatel k dispozici.
- V. poskytne zákazníkovi v rozumné míře na základě písemné žádosti zákazníka informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti stanovené v tomto článku. Budou-li takové informace nedostatečné, umožní poskytovatel zákazníkovi, či jím pověřené osobě, provedení auditu či inspekce k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti stanovené v tomto článku, a k takovým auditům či inspekcím poskytne nezbytnou součinnost.
- VI. informuje neprodleně zákazníka v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje GDPR nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany údajů. Poskytovatel však není povinen pokyny zákazníka jakkoli přezkoumávat.
- VII. případné další zpracovatele zapojí do zpracování jen na základě souhlasu zákazníka.

#### **Čl. 15. Rozhodné právo a rozhodování sporů**

- a. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy se řídí českým právním řádem. O sporech mezi poskytovatelem a zákazníkem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc i Českému telekomunikačnímu úřadu.
- b. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění.
- c. Zákazník, který je v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

#### **Čl. 16. Všeobecné podmínky, platnost a změny**

- a. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Smlouvu a smluvní dokumentaci, včetně Všeobecných podmínek, podmínek poskytování jednotlivých služeb a Ceníku služeb, v návaznosti na inflaci, změny platné legislativy, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny poskytovaných služeb, zkvalitnění poskytovaných služeb anebo v návaznosti na rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, přičemž poskytovatel je povinen informovat zákazníka o změně Všeobecných podmínek. Smlouva, včetně výše uvedených dokumentů, může být měněna zejména v částech týkajících se těchto smluvních ujednání:
  - ceny služeb;
  - způsob a podmínky vyúčtování služeb;
  - způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;

- změny služeb;
  - práva a povinnosti poskytovatele a zákazníka;
  - způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
  - způsob doručování zákazníkovi;
  - doba trvání smlouvy a způsoby jejího ukončení;
  - odpovědnost za újmu;
  - výhrad ve vztahu k právním předpisům;
  - způsob vyrozumění o změně smlouvy;
  - přenesení čísla;
  - zpracování osobních údajů.
- b. O změnách dle písm. a) tohoto článku bude poskytovatel informovat zákazníka způsobem stanoveným v čl. 2. písm. c) těchto Všeobecných podmínek nejméně 1 měsíc před jejich účinností.
- c. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. listopadu 2020 a plně nahrazují *Všeobecné podmínky telekomunikační sítě Czechdata.cz provozované společností DATA CONNECT s.r.o.* vydané dne 1. dubna 2020.