

## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti PRAHA12.com, s.r.o.

### 1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) společnosti **PRAHA12.com, s.r.o.**, IČO 04700813, se sídlem Komořanská 178/35, 143 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Brně pod sp. zn. C 91478 (dále jen „**poskytovatel**“), upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací touto společností. Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území České republiky a zajišťovat připojení k veřejné komunikační síti v souladu s osvědčením č. 4583 vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Předmětem smlouvy je zejména zřízení a/nebo poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ze strany poskytovatele účastníkovi a úhrada příslušných cen za tyto služby a úhrada dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany účastníka poskytovateli. Součástí služby může být ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 1.3. Účastníkem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která splnila podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a která má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu. Uživatelem se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá o využívání veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

### 2. ZPŮSOB UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Smlouva může být uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku (prostřednictvím www stránek poskytovatele [www.praha12.com](http://www.praha12.com)) nebo písemně. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.
- 2.2. Pokud je smlouva uzavírána prostřednictvím www stránek poskytovatele, zájemce o uzavření smlouvy vyplní do formuláře dostupného na těchto www stránkách osobní (identifikační) a kontaktní údaje, seznámí se s návrhem smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami a odešle návrh na uzavření smlouvy poskytovateli prostřednictvím www stránek. Před odesláním návrhu je účastníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do formuláře vložil, a opravovat chyby. Účastník je do formuláře povinen uvést pravdivé informace.
- 2.3. Smlouva uzavíraná prostřednictvím www stránek nabývá platnosti dnem potvrzení uzavření smlouvy ze strany poskytovatele. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami; podpis poskytovatele může být nahrazen mechanickými prostředky, smlouva může být smluvními stranami uzavřena i elektronicky. Bez ohledu na způsob uzavření nabývá smlouva účinnosti dnem zřízením služby (příčemž bude sepsán předávací protokol) nebo dnem zaplacení první platby účastníkem dle příslušné smlouvy (podle toho, která skutečnost nastane dříve), pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.4. Smlouva uzavřená prostřednictvím www stránek je po potvrzení ze strany poskytovatele archivována a účastníkovi je k ní umožněn přístup na vyžádání. Poskytovatel bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny prostřednictvím www stránek poskytne účastníkovi smlouvu a Všeobecné podmínky, které obsahují informace podle § 63 odst. 1 Zákona, v elektronické formě na elektronickou adresu účastníka (e-mail).
- 2.5. Účastník, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené prostřednictvím www stránek poskytovatele ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření smlouvy. Lhůta pro odstoupení účastníka, který je spotřebitelem, od smlouvy nebo její změny uzavřené prostřednictvím www stránek začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle čl. 2.4. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel může zahájit poskytování služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti účastníka, který je spotřebitelem, učiněné v textové podobě.

### 3. PRÁVA A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

#### 3.1. Poskytovatel je oprávněn:

- 3.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 3.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, ceník služeb a další smluvní podmínky, a to v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.;
- 3.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále.

#### 3.2. Poskytovatel se zavazuje:

- 3.2.1. zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat v obvyklé kvalitě a za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 3.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a ceníku služeb;
- 3.2.3. nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek (zejm. těchto Všeobecných podmínek, smlouvy či ceníku služeb) uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na www stránkách poskytovatele [www.praha12.com](http://www.praha12.com) a zároveň informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, je určen pro zasílání vyúčtování (článek 5.1). Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy, jejíž provedení uložil poskytovateli Český telekomunikační úřad.
- 3.2.4. informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

### 4. PRÁVA A ZÁVAZKY ÚČASTNÍKA

#### 4.1. Účastník je oprávněn:

- 4.1.1. užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 4.1.2. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

#### 4.2. Účastník se zavazuje:

- 4.2.1. užívat službu v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a pokyny poskytovatele a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti;
- 4.2.2. řádně a včas platit za poskytnuté služby;
- 4.2.3. neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 4.2.4. oznamovat písemně změnu svých identifikačních a/nebo kontaktních údajů do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny;
- 4.2.5. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným poskytovatelem přístup k linkám a komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem, a to zejména z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;
- 4.2.6. uhradit poskytovateli cenu za servisní zásah a/nebo náklady s ním spojené, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.
- 4.2.7. neumožnit užití služeb třetí osobou (úplatně nebo bezúplatně). Toto omezení se nevztahuje na osoby žijící ve společné domácnosti s účastníkem.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti týkající se způsobu jejich účtování a placení jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo v ceníku služeb. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, jehož délka je uvedena ve smlouvě, vyúčtování k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Vyúčtování je zasíláno pouze elektronicky na elektronickou adresu účastníka (e-mail).
- 5.2. Ceny za provoz v neúplném zúčtovacím období budou poskytovatelem účtovány alikvotně. Jednorázové ceny (např. za dodávky komunikačního či jiného zařízení či za jednorázově poskytnuté služby) jsou poskytovatelem účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování či v samostatném vyúčtování.
- 5.3. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury) má poskytovatel vůči účastníkovi nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.4. V případě, že účastník využije možnosti předplatné služby na delší časové období (zpravidla půlroční) a s ním spojeného cenového zvýhodnění, přičemž následně dojde k předčasnému ukončení smlouvy z důvodu na straně účastníka, nemá účastník nárok na vrácení finančních prostředků uhrazených na toto předplatné služby.
- 5.5. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou a součástí plnění je prodej hardwarového zařízení za zvýhodněnou cenu, je účastník povinen v případě předčasného ukončení smlouvy z důvodu na straně účastníka povinen zaplatit poskytovateli skutečnou cenu hardwarového zařízení sníženou o zvýhodněnou cenu, a to do 14 dnů ode dne předčasného ukončení smlouvy.

## 6. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A JEJICH ODSTRAŇOVÁNÍ

- 6.1. Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně v přiměřené době od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.

## 7. REKLAMACE

- 7.1. Účastník, popř. uživatel, má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci je účastník, popř. uživatel, povinen uplatnit písemně na adrese sídla poskytovatele nebo elektronicky na elektronickou adresu poskytovatele (e-mail) uvedenou na www stránkách poskytovatele [www.praha12.com](http://www.praha12.com).
- 7.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, popř. uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (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 dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, popř. uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 7.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 7.4. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, popř. uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace na bankovní účet sdělený účastníkem, popř. jiným způsobem dohodnutým s účastníkem. Po splnění

těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není poskytovatel povinen uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

- 7.5. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 8.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby zejména z následujících závažných důvodů:
- 8.1.1. stanovených v příslušných právních předpisech;
  - 8.1.2. provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě;
  - 8.1.3. okolností vylučujících odpovědnost ze zákona.
- 8.2. Nezaplátí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden (1) týden ode dne dodání upozornění. Za prokazatelné upozornění je považováno také zaslání SMS a/nebo e-mailu. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě.

## 9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se účastníků a uživatelů v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady 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, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby, dále za účelem plnění právních povinností, které se na poskytovatele vztahují, za účelem ochrany oprávněných zájmů poskytovatele či třetích stran a konečně pro případ, kdy účastník udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů zpracování.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po celou dobu trvání smlouvy, a dále po dobu 10 let po skončení trvání smlouvy, pokud delší dobu nestanoví právní předpis, a to pro účely archivace a oprávněných zájmů poskytovatele či třetích stran v režimu omezeného zpracování tak, aby je bylo možné použít pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- 9.3. Poskytovatel osobní údaje zpracovává převážně v elektronické podobě, a to ve svých informačních systémech, popřípadě na zálohovacích médiích, a to převážně na území Evropské unie a v omezených případech i mimo toto území (zejména v případě využití tzv. cloudových služeb). Informační systémy poskytovatele, popřípadě zálohovací média, jsou umístěny či uchovávány pod přímou kontrolou poskytovatele, případně v prostorách či na zařízeních třetích stran, avšak vždy zůstávají pod kontrolou poskytovatele a dotčené třetí strany jsou zavázány k zajišťování ochrany osobních údajů v rozsahu stanoveném právními předpisy a v souladu s nimi.
- 9.4. Poskytovatel přijal a zdokumentoval taková opatření, aby přístup k osobním údajům a prostředkům pro jejich zpracování byl omezen pouze na oprávněné osoby a aby tyto oprávněné osoby zpracovávaly a přistupovaly pouze k takovým osobním údajům a prostředkům pro jejich zpracování, které odpovídají úrovni jejich oprávnění. Oprávnění přistupovat k osobním údajům je tak definováno a kontrolováno prostřednictvím přístupových jmen a hesel, se šifrováním datového přenosu prostřednictvím certifikátů. Poskytovatel zároveň přijal a zdokumentoval taková opatření, aby bylo zabráněno neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a aby bylo možné dohledat, kdo a jakým způsobem osobní údaje zpracovával, případně k prostředkům pro zpracování osobních údajů přistupoval.

- 9.5. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji účastníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o účastníkovi zavázány poskytovatelem k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro poskytovatele vykonávají.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí z důvodů uvedených v zákoně č. 127/2005 Sb., či v příslušných právních předpisech. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je poskytovatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 9.7. Poskytovatel je oprávněn používat osobní údaje účastníků za účelem informování o činnostech a službách poskytovatele, které jsou předmětem uzavřené smlouvy, jejíhož plnění se zpracování osobních údajů týká, nebo k nimž byl udělen souhlas se zpracováním osobních údajů, a dále za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jiných jeho vlastních činností či služeb poskytovatele. .
- 9.8. Účastník je oprávněn požadovat od poskytovatele vysvětlení a odstranění vzniklého stavu (zejména formou blokování, provedením opravy, doplněním nebo likvidací osobních údajů), pokud zjistí nebo se domnívá, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s právním řádem, zejména jsou-li údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování. Účastník je dále oprávněn požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování osobních údajů v rozsahu a za podmínek stanoveném právními předpisy, uplatnit právo na přenositelnost údajů v případě automatizovaného zpracování osobních údajů, a to v rozsahu a za podmínek stanoveném právními předpisy, nebo podat stížnost proti zpracování osobních údajů u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 10. ZMĚNA SMLOUVY

### 10.1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

- 10.1.1. elektronicky obdobným způsobem, jenž je uveden v čl. 2 Všeobecných podmínek pro uzavření smlouvy;
- 10.1.2. písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- 10.1.3. nabytím účinnosti nových či upravených Všeobecných podmínek či ceníku služeb.

## 11. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno, že je uzavřena na dobu určitou. Smlouva může být ukončena na základě výpovědi z důvodů uvedených v právních předpisech či v těchto Všeobecných podmínkách nebo na základě dohody smluvních stran. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 11.2. Smluvní strany mohou vypovědět smlouvu (a to bez ohledu, zda je uzavřena na dobu neurčitou či určitou) z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.3. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je účastník, který je spotřebitelem, povinen uhradit poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výjimku tvoří případ, kdy k oprávněnému ukončení smlouvy dojde ze strany účastníka z důvodu porušení povinností poskytovatele. Tímto ustanovením však není nijak dotčena povinnost účastníka, který není spotřebitelem, uhradit v případě předčasného ukončení smlouvy veškeré platby, které by poskytovateli měl zaplatit, pokud by smluvní vztah řádně trval po celou sjednanou dobu trvání.

- 11.4. Účastník může dále písemně vypovědět smlouvu (a to bez ohledu, zda je uzavřena na dobu neurčitou či určitou) z důvodů uvedených v čl. 3.2.3, přičemž v tomto případě činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 11.5. Poskytovatel dále může vypovědět smlouvu (a to bez ohledu, zda je uzavřena na dobu neurčitou či určitou) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:
- 11.5.1. v případě opakovaného a/nebo podstatného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka;
- 11.5.2. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy, zejména následujícím způsobem:
- a) účastník porušuje práva na ochranu osobnosti, šíří počítačové viry nebo porušuje vlastnická či autorská práva;
  - b) účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - c) účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu.
- 11.5.3. v případě kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, a to po prokazatelném upozornění účastníka;
- 11.5.4. v případě, že účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neaplacením se rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny.
- 11.6. Poskytovatel je při ukončení smlouvy oprávněn účastníkovi vyúčtovat všechny náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy vzniknou, a to včetně nákladů spojených se zařízením, které bylo účastníkovi k využívání služby poskytnuto. Jedinou výjimku tvoří případ, kdy k oprávněnému ukončení smlouvy dojde ze strany účastníka z důvodu porušení povinností poskytovatele. Při ukončení smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 11.7. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 12. DORUČOVÁNÍ

- 12.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení. Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 12.2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu druhé smluvní strany (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).

## 13. INFORMACE PRO ÚČASTNÍKA DLE NAŘÍZENÍ (EU) Č. 2015/2120

- 13.1. Případná opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem by mohla mít negativní dopad na přenosovou rychlost, dostupnost, latenci (zpoždění odezvy) či jitter (pravidelnost doručování) služeb nebo aplikací využívaných účastníkem, tj. na kvalitu těchto služeb nebo aplikací. Tato případná opatření však nemají žádný vliv na soukromí účastníka a nijak se nedotýkají ani právními předpisy zaručené ochrany osobních údajů účastníka.
- 13.2. Případná omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů kvality služby mohou mít negativní dopad na služby přístupu k Internetu, který může spočívat v omezení dostupnosti některého obsahu, aplikací či služeb. V takovém případě by tyto aplikace či služby mohly fungovat jen v omezeném režimu. Případné snížení rychlosti by nepříznivě ovlivnilo poskytování služeb, při nichž dochází k přenosu velkého množství dat, jako je např.

zpomalení načítání a přehrávání videí (či dokonce nemožnost jejich přehrání) nebo využívání aplikací pro online volání. Obdobné dopady na výkon práv účastníka by mohly mít i případné velké odchylky od poskytovatelem inzerované rychlosti stahování nebo vkládání u služeb přístupu k Internetu.

- 13.3. Poskytovatel neposkytuje účastníkům kromě služby přístupu k Internetu jiné služby elektronických komunikací, které by negativně ovlivňovaly služby přístupu k Internetu poskytované týmž účastníkům. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k Internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od garantovaného výkonu, má účastník právo službu reklamovat v souladu s § 64 Zákona a těmito Všeobecnými podmínkami.

#### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1. Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména Zákonem a občanským zákoníkem.
- 14.2. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dalšími dokumenty uvedenými ve smlouvě včetně těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro poskytovatele a účastníka závazné.
- 14.3. Všeobecné podmínky poskytovatele jsou k dispozici v provozovnách poskytovatele a na www stránkách poskytovatele [www.praha12.com](http://www.praha12.com).
- 14.4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2019.