

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ účinné ode dne 1. 7. 2016**

## **Článek I. Úvod**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi EDERA Group a.s. jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.
2. Na základě uzavřené Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých Smlouvou, Řádem datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) a VOP a uživatel se zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.

## **Článek II. Definice pojmů**

1. Data – informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávány či přenášeny prostředky výpočetní techniky.
2. Síť poskytovatele – veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná poskytovatelem; jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patří poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.
3. Síť Internet – veřejně dostupná síť elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
4. Službou digitálního televizního vysílání – šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve Smlouvě.
5. Koncový bod služby – je propojovací fyzický bod, na kterém poskytovatel předává službu uživateli.
6. Set top box – technické zařízení, které slouží ke zpracování digitálně přenášeného programu pro příjem na analogovém televizním přijímači.
7. Spam, Junk E-Mail – zaplavování sítě Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.
8. Cross posting – hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.
9. DNS – Domain Name systém; základní služba sítě Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.
10. Neinteraktivní přenos dat – automatický přenos dat bez zásahu uživatele.
11. IP adresa – skupina znaků, které jsou odděleny tečkou; IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.
12. Routing síť – směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.
13. Dostupnost služby =  $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$

TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.

TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání u přerušeni oznámeného podle článku III. odst. 3, nebo od okamžiku ohlášení poruchy nebo neavizovaného přerušeni přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání dle článku III. odst. 4, do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušeni přístupu uživatele k síti z důvodu oprav a údržby za podmínek článku III. odst. 3 v rozsahu nepřesahujícím 360 minut v každém kalendářním měsíci.

TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.

## **Článek III.**

### **Podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

1. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. V. (dále jen „Poměrová sleva“).
2. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.
3. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se poskytovatel zavazuje oznámit přerušeni přístupu uživateli nejméně 12 hodin předem, a to uveřejněním na internetových stránkách [www.edera.cz](http://www.edera.cz) popř. na telefonní číslo: tel: ..... Plánované opravy a údržbu sítě je poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Přerušeni přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě poskytovatele v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci se nezapočítává do doby nedostupnosti služby. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod služby.
4. Případné poruchy a neavizované přerušeni přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem **775 212 034**, popř. **461 002 996**, nebo na e-mailovou adresu: [porucha@edera.cz](mailto:porucha@edera.cz) Podrobnosti reklamace vad poskytovatelových služeb a jejího vyřízení jsou stanoveny v Řádu.

#### **Článek IV. Koncový bod služby**

1. Přístup uživatele do sítě Internet zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby rozhraní RJ – 45. Přístup uživatele k digitálnímu televiznímu vysílání zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby STB (dále jen „koncový bod služby“).
2. Poskytovatel se zavazuje nainstalovat koncový bod služby na adrese určené uživatelem a uvedené ve Smlouvě ve lhůtě 14 dnů od podpisu Smlouvy.
3. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodný prostor – provozní místnost, která bude splňovat následující požadavky:
  - velikost 60 cm na šířku, 60 cm na délku a 100 cm na výšku
  - teplota v rozmezí 0 až 55 stupňů Celsia
  - vlhkost v rozmezí 10 až 80% nekondenzující, koncový bod služby nebude vystaven působení vody, plyných ani kapalných chemikálií
  - prašnost odpovídající prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
  - samostatný napájecí okruh 230V z rozvodné skříňe, jištěný jističem 16A s charakteristikou B nebo C a dále doklad o provedení revize veškerých elektrických obvodů určených pro napájení koncového bodu služby ne starší dvou let
4. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet poskytovateli až dnem, v němž uživatel vhodný prostor skutečně zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, poskytovatel má právo od Smlouvy odstoupit a požadovat na uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
5. Koncový bod služby přenechává poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu služby není uživatel povinen platit poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb žádnou další odměnu.
6. Uživatel je oprávněn užívat koncový bod služby výlučně v souladu se Smlouvou, Řádem a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoli do koncového bodu služby sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem.
7. V den skončení Smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod služby poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebením. K předání a převzetí koncového bodu služby dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu služby provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod služby umístěn. V případě prodloužení užívatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů, nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebením, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícokorunčeských).

#### **Článek V. Cenové a platební podmínky**

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací cenu dohodnutou ve Smlouvě.
2. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly veřejně dostupné služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
3. Dohodnutá cena je splatná předem, vždy do každého 7. dne v měsíci, na základě Smlouvy u nepodnikajících fyzických osob nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVČ, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
4. Bude-li poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v daném kalendářním měsíci ukončeno po 7. dni daného měsíce, avšak před jeho skončením, vystaví poskytovatel fakturu zohledňující poměrné čerpání služeb. Případný přeplatek vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne skončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
5. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
6. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Poskytovatel je oprávněn započíst částku odpovídající Poměrové slevě na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Jestliže je cena v souladu s odst. 3 tohoto článku placena na základě Smlouvy a nikoli na základě faktury, vyzoomí poskytovatel uživatele o výši Poměrové slevy písemně ve lhůtě do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Uživatel je v takovém případě oprávněn a povinen ponížít platbu dohodnuté ceny za následující kalendářní měsíc o oznámenou výši Poměrové slevy.
7. Poplatek za instalaci koncového bodu služby je splatný do 7 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.
8. V případě prodloužení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Pro účely této Smlouvy sjednávají účastníci paušální náhradu nákladů za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu v částce 20,- Kč bez DPH a za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím České pošty s.p. v částce 100,- Kč bez DPH. Další náklady spojené s vymáháním dlužné částky je uživatel povinen nahradit poskytovateli v jejich skutečné výši.
9. V případě prodloužení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel dále oprávněn přerušit poskytování datových a telekomunikačních služeb uživateli až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a telekomunikačních služeb takto přerušeno, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu v plné výši. Za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek 500,-Kč bez DPH.
10. V případě prodloužení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby delším než dva měsíce, je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a poskytovatel využije práva od Smlouvy podle tohoto článku odstoupit, je uživatel povinen nahradit poskytovateli škodu spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za dobu od data skutečného skončení Smlouvy do data doby trvání Smlouvy sjednaného ve Smlouvě; tím není dotčeno právo poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou a poskytovatel využije práva od Smlouvy podle tohoto článku odstoupit, je uživatel povinen nahradit poskytovateli škodu spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování datových a telekomunikačních služeb za dobu od data skutečného skončení Smlouvy do data následujícího po uplynutí jednoho měsíce počítáno od prvního dne měsíce následujícího po dni skutečného skončení Smlouvy (výpovědní doba).

## **Článek VI.**

### **Zvláštní ujednání o poskytování služby přístupu k síti Internet**

1. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neodpovídá za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovacími linkami a systémy dalších provozovatelů.
2. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování tajemství dopravovaných zpráv.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování – routing sítě.
4. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup do sítě Internet poskytovaný na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.
5. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci systému.
6. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS uživatel zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.
7. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu.
8. Uživatel je povinen pečovat o to, aby jím zveřejňované informace v síti Internet, zejména routovací informace a informace o doméne odběratele, byly korektní.
9. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů.
10. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
11. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s těmito VOP a Smlouvou.
12. V případě porušení povinností uživatele uvedených v odstavcích 4. až 10. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že poskytovatel odstoupí z tohoto důvodu od Smlouvy, je dále oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši šestnáctinásobku dohoduté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
13. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
14. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou.
15. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

## **Článek VII.**

### **Zvláštní ujednání o poskytování služby digitálního televizního vysílání**

1. K řádnému příjmu služby digitálního technického vysílání musí mít uživatel televizní přijímač podporující digitální vysílání nebo musí mít k analogovému televiznímu přijímači zvláštní technické zařízení, tzv. set top box (dále jen „STB“). Pokud se na tom smluvní strany dohodly ve Smlouvě, poskytovatel zapůjčí STB uživateli, a to na dobu čerpání služby digitálního televizního vysílání. V takovém případě STB zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel předá STB uživateli při instalaci koncového bodu služby a STB rovněž na stejné adrese uživateli instaluje. Uživatel je oprávněn užívat STB provozovatele výlučně v souladu se Smlouvou, Řádem a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoli do STB poskytovatele sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem. Uživatel odpovídá za škodu, kterou na STB provozovatele způsobí.
2. V den skončení Smlouvy, nebo v den, kdy uživatel přestane nadále využívat službu digitálního televizního vysílání, je uživatel povinen vrátit zapůjčený STB poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí STB dojde na adrese umístění STB uvedené ve Smlouvě. Demontáž STB provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je STB umístěn. V případě prodloužení uživatele s předáním STB delším než 7 dnů, nebo nebude-li STB ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desetitisíckorunčeských).
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného STB, jestliže jej uživatel neužívá řádně. V takovém případě platí podmínky uvedené shora v odst. 2 tohoto článku.
4. Uživatel je povinen zajistit, že STB (zapůjčený i ve vlastnictví uživatele) bude připojen do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230V/50Hz, která bude splňovat podmínky platných právních předpisů a norem a dále do zásuvky televizního kabelového rozvodu.
5. Provozovatel předává uživateli službu digitálního televizního vysílání vždy v koncovém bodě služby, a to bez ohledu na to, zda uživatel používá STB zapůjčený poskytovatelem nebo svůj vlastní. Případné poruchy STB zapůjčeného poskytovatelem je uživatel povinen bez zbytečného odkladu hlásit poskytovateli. Podrobnosti reklamace STB jsou uvedeny v Řádu.
6. Uživatel je povinen užívat službu digitálního televizního vysílání tak, aby nebyly porušovány závazné právní předpisy, nebyla porušována práva třetích osob ani dobré mravy.
7. Uživatel nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
8. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup k digitálnímu televiznímu vysílání poskytovanému na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.
9. V případě porušení povinností uživatele uvedených v odstavcích 7. a 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že poskytovatel odstoupí z tohoto důvodu od Smlouvy, je dále oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši šestnáctinásobku dohoduté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
10. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku digitálního televizního vysílání, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
11. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy informací přenášených v rámci digitálního televizního vysílání.

## **Článek VIII.**

### **Další práva a povinnosti poskytovatele a uživatele**

1. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
3. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy, těchto VOP nebo Řádu na třetí osobu.
4. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
5. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu, Řád, tyto VOP a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

#### **Článek IX. Délka trvání Smlouvy a její ukončení**

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami, anebo výpovědí. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Dojde-li k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu jedné pětiny součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a dále na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Smlouva končí dnem, v němž bylo odstoupení od Smlouvy doručeno. Odstoupení od Smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
5. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele, je uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření Smlouvy, má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

#### **Článek X. Změna Smlouvy a VOP**

1. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.
2. Tyto VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit, a to zejména z důvodu (i) změny legislativy, (ii) vývoji judikatury, (iii) vývoji v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoji v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení VOP, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny VOP. Poskytovatel se zavazuje upozornit uživatele na jakékoli zamýšlené změny VOP nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti, a to oznámením odeslaným na jeho emailovou adresu. Pokud uživatel nebude s oznámenou změnou souhlasit, je oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i v případě, pokud byla uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a musí být odeslána poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových VOP s tím, že k ukončení Smlouvy dochází uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových VOP. .

#### **Článek XI. Souhlas se zpracováním osobních údajů**

1. Uživatel tímto souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů poskytovatelem, a to v rozsahu (i) rodné číslo, (ii) místo trvalého pobytu a (iii) kontaktní údaje v podobě telefonického a emailového kontaktu, a to za účelem řádného poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uživateli. Poskytnutí osobních údajů je povinné. Bez tohoto poskytnutí nelze poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
2. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související.
3. Osobní údaje budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systému k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami.
4. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
5. Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování.

#### **Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zastížen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z této Smlouvy, budou nejprve urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.
3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem.

5. Veškeré písemnosti doručované podle Smlouvy nebo těchto VOP se považují za doručené v případě doručování doporučeným dopisem třetí pracovní den po marném pokusu o doručení doporučeného dopisu na poslední známou adresu uživatele, nebude-li prokázáno dřívější doručení.
6. Uživatel i poskytovatel shodně prohlašují, že se podrobně seznámili s těmito VOP, s jejich obsahem souhlasí a považují jej za nedílnou součást Smlouvy. Aktuální verze VOP, jakož i aktuální Ceník služeb poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele [www.edera.cz](http://www.edera.cz).

V Pardubicích dne: .....

Poskytovatel:

Uživatel:

.....  
EDERA Group a.s.  
zastoupená Petrem Kašparem

.....