

# Všeobecné podmínky společnosti AP sobol – internet connectivity s.r.o.

vydané v souladu s ustanovením č.513/1991Sb., obchodního zákoníku a zákonem č.127/2005Sb., o elektronických komunikacích v platném znění. (dále jen „Všeobecné podmínky“).

## 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností

AP sobol – internet connectivity s.r.o.

IČ: 29442443, Slavíkova 4419/30, Ostrava - Poruba, PSČ 708 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 53514

v souladu s § 14 odst. 1 z.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu Osvědčení č. 4069 Českého telekomunikačního úřadu ze dne 9.12.2015, uděleného poskytovateli služeb elektronických komunikací (dále jen „Operátor“) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

1.2 Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ZEK“) prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora, tj. na [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com). Ucelené smluvní ujednání (Smlouva) mezi Operátorem a zákazníkem tvoří dokumenty Nastavení plateb a služeb, Všeobecné podmínky a aktuální Ceník Služeb.

1.3 Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

1.4 Hlavním komunikačním kanálem mezi Operátorem a zákazníkem je emailová komunikace, v rámci které jsou autorizovaným dálkovým přístupem zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb, či vyúčtování využívaných služeb, jakož i veškeré informace a důležitá sdělení Operátora, určená konkrétnímu zákazníkovi. Zákazník je povinen a zavazuje se sdělenou emailovou schránku při registraci služby vyzvedávat. Pokud ze strany zákazníka nedojde k aktualizaci kontaktních údajů, nebo výběru doručených zpráv, jsou tyto považovány za řádně doručené okamžikem odeslání Operátorem z vnitřního informačního systému tech.apsobol.com

## 2 Práva a povinnosti Operátora

2.1 Operátor se zavazuje:

- provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;
- řádne, včas a v souladu s platným právním předpisem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny o této skutečnosti uveřejněním na webových stránkách [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com)

2.2 Operátor je oprávněn:

- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Operátor povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušení.
- na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;
- účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;
- podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;
- nikoli na újmu ustanovení čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, že zákazník poruší ustanovení Smlouvy, nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky, nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 15 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému zákazníkovi Operátor zastavit poskytování Služeb.

2.3 Garance deklarované přenosové kapacity v Síti Operátora u Služeb, kde není minimální přenosová kapacita garantována, je dána údajem stupně agregace uvedené vždy na dokumentu Nastavení plateb a služeb.

## 3 Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;
- obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na kontaktní centrum operátora
- podávat reklamace služby

3.2 Zákazník se zavazuje:

- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Operátora, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Operátora, a dále poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
- užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;
- ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Operátora [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com)
- řádne a včas platit Operátorovi cenu za poskytnuté Služby a případně další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Operátora, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených zákazníkem;

e) neprodleně informovat Operátora o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;

f) poskytnout Operátorovi na jeho žádost podklady, popř. Doklady k potvrzení identifikačních údajů;

g) na výzvu Operátora umožnit pracovníkům Operátora přístup k elektronickým komunikačním zařízením Operátora včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Operátorem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek

h) užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení nebo koncového bodu Sítě (jak jsou tyto termíny vymezeny v odstavci 4.1 a 4.2 těchto Všeobecných podmínek), zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

## 4 Zařízení pro poskytování Služeb

4.1 Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě mimo koncového bodu Sítě (Zale jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Operátora, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.

4.2 Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi poskytována sjednaná služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

- a) optická gateway
- b) účastnická zásuvka RJ45
- c) konektor v koncové skříni distribuční sítě
- d) zákaznická anténa dle specifikace na [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com)

Definice koncových bodů Sítě jsou k dispozici na webových stránkách Operátora [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com)

4.3 Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu do Zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.

4.4 Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, či po jeho ukončení se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.

4.5 Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.6 Zákazník není oprávněn připojit více než pět koncových zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Operátorem a zákazníkem dohodnuto jinak.

4.7 Zákazník je povinen Zařízením řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Operátorovi jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Operátor odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Operátor, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Operátorovi neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Operátorovi přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo (III) závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně. v případech uvedených v tomto článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Operátorovi uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.

4.8 Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Operátor Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Zařízení.

4.9 Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen Operátorovi vrátit Zařízení, pokud mu bylo zapůjčeno na základě Smlouvy a to do deseti (10) dnů ode dne ukončení Smlouvy, vše na svůj náklad a nebezpečí. Zákazník je oprávněn pro naplnění tohoto ujednání Všeobecných podmínek požadovat zásah servisní organizace Operátora, přičemž náklady spojené s tímto zásahem jdou plně k tíži Zákazníka, který je povinen a zavazuje se k jejich úhradě. V případě, že zákazník Zařízení vrátí poškozené jinak, než běžným užíváním nebo ho nevrátí vůbec, je povinen uhradit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč za každé nevrácené zařízení. Právo na náhradu další újmy tímto není dotčeno.

## 5 Uzavření Smlouvy

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Operátora a potvrzením takové elektronické objednávky Operátorem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Operátora. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.

5.2 Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3 Smlouva, je-li uzavírána písemně, je uzavřena dnem předání Služby a podpisem Smlouvy oběma smluvními stranami.

5.4 Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Operátora (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Operátora u zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2102, občanský zákoník, má zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá v textové podobě o zahájení poskytování Služeb dříve, popřípadě neuplatní další práva popsaná v občanském zákoníku.

Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

5.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby či ode dne uzavření smlouvy, podle toho, co nastalo později, a písemné vyrozumění zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.

5.6 Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

5.7 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra může být Operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

5.8 Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

## 6 Změna Smlouvy

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším účtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě.

Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byla příslušná poptávka učiněna. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

## 7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke Službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost, pokud zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvlášť hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Operátora, je Operátor oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Toto platí zejména pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);
- g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu se závaznými právními předpisy a pravidly diskusní skupiny; h) zákazník bez předchozí dohody s Operátorem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č.

127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

7.2 Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování platných zákonů ČR, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

Zákazník je odpovědný za rozvíjecí anebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.3 Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenes jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

## 8 Cena Služeb a platební podmínky

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2 Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Operátora, tj. na [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com). Úctování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka.

8.2 Operátor si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně měsíc před dnem účinnosti této změny.

8.3 Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Operátor oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 13.2 těchto Všeobecných podmínek).

8.4 Při uzavírání Smlouvy je Operátor oprávněn požadovat po Zájemci zálohu, instalační, přípojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn použít zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada újmy způsobené Operátorovi.

8.5 Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně.

8.6 Operátor poskytuje zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Operátorem zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.7 Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Operátor započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Operátor ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je poslední den příslušného dílčího období.

8.11 Cena za sjednané Služby poskytované Operátorem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.

8.12 Operátor je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.

8.13 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Operátor oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen neprodleně zpět.

8.14 Nezaplatí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami delší než 15 dnů, je Operátor oprávněn zastavit či okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi.

8.15 Operátor je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

## 9 Údaje o zákaznících

9.1 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Zákazník uděluje Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor.

9.2 Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

9.3 Operátor jako provozovatel Sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Sítí, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb, nebo partnerům Operátora, kteří na základě samostatného smluvního vztahu umožňují poskytování vlastních vybraných služeb určených výlučně pro zákazníky Operátora.

9.4 Operátor vede aktuální databázi zákazníků, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. Osobními a identifikačními údaji (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby

přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a dalších Službách poskytnutých ze strany Operátora, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování zákazníka. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Operátor chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

## 10 Odpovědnost za vady a povinnost k náhradě újm

10.1 Operátor zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2 Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

10.3 Operátor neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4 Operátor není povinen nahradit zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.5 Operátor není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nesplňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

## 11 Reklamac, stížnosti a připomínky zákazníků

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápsky doručené na adresu sídla Operátora nebo telefonicky na číslo 910 081 800 v pracovní dobu Po-Pá od 8:00 do 17:00, mimo tuto dobu a dny formou sms na číslo sms centra 775 626 425 nebo nonstop prostřednictvím elektronické komunikace na kontaktní e-mail [podpora@apsobol.com](mailto:podpora@apsobol.com).

11.2 Reklamac je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamac proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamac zanikne. Reklamac proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3 Operátor je povinen vyřídit reklamac rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst. 11.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však 1 měsíc ode dne doručení písemné reklamac.



11.4 V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, poskytne Operátor zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Operátorem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 1 měsíc od vyřízení reklamace způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období.

## 12 Trvání a ukončení Smlouvy

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

12.2 V případě, že se Zákazník ve Smlouvě zavázal k využívání některé Služby na dobu určitou, příp. na dobu neurčitou, nejméně však na jednoznačně definovaný časový úsek, je povinen a zavazuje se při nedodržení tohoto závazku sjednané doby využívání konkrétní Služby uhradit Operátorovi smluvní pokutu, rovnající se 20 % vyčísleného rozdílu mezi souhrnem částek plnění za dobu sjednané doby trvání tohoto závazku a částkami zákazníkem na tento konkrétní závazek již zaplacenými. Vyúčtování smluvní pokuty bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

12.3 Smlouva je-li uzavřena se závazkem na dobu určitou přechází do smluvního vztahu na dobu neurčitou automaticky dnem vypršení závazku vyplývajícího z uzavřené smlouvy a její obsažené Služby v rozsahu konkrétní specifikace služeb.

12.4 Smlouvu se závazkem je Zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

- bez udání důvodu s tří (3) měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Operátorovi doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 12.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno; nebo
- do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Operátorem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.5 Operátor je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

- s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;
- s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Operátor přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů, nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Operátorovi podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

12.7 Operátor je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě prodlžení zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení,

kteří není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Operátor ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Operátorem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Operátorovi znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně Operátora znemožňujících operátorovi plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Operátorovi změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Operátora od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Operátorovi.

12.8 v případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článku 12.4 a 12.5 a písemné odstoupení dle článku 12.6 a 12.7 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně desátý (10.) den po odeslání.

12.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovy přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Operátor povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovy vrátit do 14 dnů ode dne doručení písemné žádosti Operátorovi. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení zákazníkem Operátorovi dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

## 13 Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1 Operátor je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně však 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na stránkách [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com). Zároveň je povinen informovat o této změně zákazníka.

13.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, je Operátor povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Informaci je Operátor povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Operátora v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Operátor přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

13.3 Ujednáním Všeobecných podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 14 Rozhodné právo

14.1 Smlouva mezi Operátorem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

14.2 Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

14.3 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, v platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

## 15 Společná a závěrečná ustanovení

15.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici na webové stránce Operátora [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com). Podpisem Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

15.2 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

15.3 V případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky,

15.4 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.5 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2016.

V Ostravě dne 6.1.2016.