



## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti JAWkabelovaTV.cz s.r.o.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- I.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Podmínky“) tvoří obecný právní rámec, dle kterého poskytuje společnost JAWkabelovaTV.cz s.r.o., se sídlem Slovanská 861/40, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín, IČ: 06711448, zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, vložka C 40863 (dále jen „Poskytovatel“) Účastníkům služby elektronických komunikací.
- I.2 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást jakékoli smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem (dále jen „Smlouva“). Obsahuje-li Smlouva úpravu odlišnou od úpravy uvedené v těchto Podmínkách, použije se vždy přednostně úprava obsažená ve Smlouvě. Nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem jsou také další smluvní dokumenty Poskytovatele, zejména **Ceník služeb** a **Popis služby**.

### II. DEFINICE POJMŮ

- II.1 Není-li výslovně stanoveno jinak, pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají v těchto Podmínkách, příslušné Smlouvě, jakož i v ostatních dokumentech týkajících se vztahů mezi Poskytovatelem a Účastníkem níže uvedený význam:
- „**Ceník**“ je dokument obsahující ceny příslušných služeb. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě smlouvy.
- „**Popis služby**“ je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak. Popis služby je součástí příslušné Smlouvy. Popis služby může tvořit součást Ceníku.
- „**Poskytovatel**“ je společnost JAWkabelovaTV.cz s.r.o., se sídlem Slovanská 861/40, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín, IČ: 06711448, zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, vložka C 40863.
- „**Reklamací**“ se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
- „**Službou**“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy prostřednictvím Sítě elektronických komunikací. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží, to vše dle dohody ve Smlouvě.
- „**Smlouva**“ je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.
- „**Smluvní strana**“ je Poskytovatel a/nebo Účastník.
- „**Sít' elektronických komunikací**“ znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
- „**Účastník**“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.
- „**Spotřebitel**“ je každá fyzická osoba, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem.
- „**Účastnická stanice**“ je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.
- „**Web Poskytovatele**“ webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese [www.jaw.cz](http://www.jaw.cz), na nichž se může Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
- „**Zákon**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- „**Technické zařízení**“ je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, které je nezbytné k využívání Služby ze strany Účastníka. Poskytovatel a Účastník se mohou ve Smlouvě dohodnout, že Poskytovatel Účastníkovi prodá, zapůjčí nebo nainstaluje technické zařízení u Účastníka, a to za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- „**Závada, porucha**“ stav, kdy služba nedosahuje parametrů uvedených ve Smlouvě.
- II.2 Pojem definovaný v těchto Podmínkách v jednotném čísle zahrnuje i množné číslo a naopak, pokud tak vyplývá z kontextu. Při vykladu těchto Podmínek se nepřihlíží k názvům jednotlivých článků či odstavců.

### III. SLUŽBA PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET

- III.1 Služba spočívá v poskytnutí Uživateli připojení (přístupu) k síti INTERNET v rozsahu specifikovaném ve Smlouvě. Služba může být poskytnuta prostřednictvím pevné nebo rádiové sítě elektronických komunikací, vždy dle dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- III.2 Poskytovatel poskytuje několik typů (tarifů) Služby, které se vzájemně odlišují dle jednotlivých parametrů Služby. Parametry a úroveň kvality jednotlivých typů (tarifů) Služeb nabízené Poskytovatelem jsou specifikovány v Popisu služby (případně v Ceníku) a dále na Webu Poskytovatele ([www.jaw.cz](http://www.jaw.cz) v sekci internet). Smlouva s konkrétním Uživatelem pak mimo jiné stanoví, který konkrétní typ (tarif) Služby má dle příslušné Smlouvy Poskytovatel Uživateli poskytovat. Příslušný Popis služby a Ceník platný ke dni podpisu Smlouvy tvoří integrální součást Smlouvy uzavřené s příslušným Uživatelem.
- III.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení kdykoli měnit a doplňovat kterýkoli Popis služby a Ceník, a to zejména (i) měnit obsah, vlastnosti a znaky kterékoli Služby a (ii) doplnit jakoukoli novou Službu do Ceníku. Ustanovení odstavce 5.16 těchto Podmínek se použije obdobně pro veškeré změny, úpravy a dodatky Popisu služeb a Ceníků, včetně zavedení nových Ceníků. Poskytovatel si vyhrazuje právo dle vlastního uvážení kdykoli nabídnout Uživateli nové Služby.
- III.4 Součástí Služby je dle dohody stran v příslušné Smlouvě, též poskytnutí technického zařízení, které je nezbytné k tomu, aby Uživatel byl schopen užívat službu poskytovanou Poskytovatelem, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě.
- III.5 Uživatel bere na vědomí, že k tomu, aby mohl užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, musí mít technické zařízení, které je pro danou Službu doporučeno Poskytovatelem. Stejně tak musí být toto technické zařízení nastaveno Uživatelem způsobem, které mu při instalaci doporučí technik. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za to, že Uživatel je majitelem takového zařízení a že je toto zařízení správně nastaveno. Uživatel si může u Poskytovatele objednat provedení takového nastavení za podmínek stanovených Poskytovatelem.

### IV. SMLOUVA, DOBA TRVÁNÍ, ZMĚNY A UKONČENÍ SMLOUVY

#### Uzavření smlouvy, její platnost a účinnost

- IV.1 Smlouva musí být uzavřena písemně. Tyto Podmínky, jakož i příslušný popis služby a Ceník tvoří integrální součást Smlouvy uzavřené s příslušným Účastníkem.
- IV.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy a účinnosti dnem zahájení poskytování Služby.

#### Doba trvání smlouvy, automatické prodloužení smlouvy sjednané na dobu neurčitou

- IV.3 Dle dohody ve Smlouvě se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a není ve Smlouvě doba určitá uvedena, je stanovena na 12 měsíců a počítá se ode dne zahájení poskytování Služby.
- IV.4 V případě, že je ve Smlouvě sjednáno poskytování více Služeb, může být také ujednána u každé poskytované Služby jiná doba trvání. V takovém případě trvá Smlouva do skončení poskytování poslední Služby.



- IV.5 Pokud je Smlouva či některá Služba uzavřena na dobu určitou a žádá ze Stran nejpozději 7 dnů před uplynutím sjednané doby trvání nevyjádří písemně vůli Smlouvu/Službu ukončit, Smlouva (poskytování Služby) přechází na dobu neurčitou. Poskytovatel bude informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy (Služby) sjednané na dobu určitou o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.

## Ukončení smlouvy

- IV.6 K ukončení Smlouvy nebo Služby může dojít jen za podmínek sjednaných v Podmínkách.
- IV.7 Při splnění sjednaných podmínek může být Smlouva ukončena jako celek nebo může být každá Služba ukončena samostatně. V případě, že si však Účastník objednal balíček služeb, není k ukončení pouze některé dílčí Služby z balíčku oprávněn. Je-li ukončena Smlouva jako celek, končí tím automaticky ke stejnému datu i všechny Služby poskytované na základě ukončené Smlouvy. Ukončením Smlouvy nezakládá další Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem vedle Smlouvy, které se ukončení dotýká. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu jako celek i v případě, že Účastník porušuje své povinnosti jen ohledně některé dílčí Služby. Poskytovatel je dále oprávněn ukončit veškeré Smlouvy uzavřené s Účastníkem i v případě, že Účastník porušuje své povinnosti jen ohledně některé dílčí Smlouvy.

## Dohoda Stran

- IV.8 Smlouva může být vždy ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

## Výpověď

- IV.9 Účastník i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou kdykoliv ukončit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpověď musí být písemná a musí být doručena Poskytovateli na adresu jeho sídla. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi adresátovi. V případě, že Účastník vypoví Smlouvu či Službu sjednanou na dobu určitou, bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání dle odst. V.27 a násl. těchto Podmínek.

## Úmrtí Účastníka

- IV.10 V případě úmrtí zaniká smluvní vztah v den úmrtí Účastníka, nejsou tím však dotčena práva a povinnosti dědiců, kteří jsou povinni uhradit případné dluhy zemřelého Účastníka. Pokud bude Služba i po úmrtí Účastníka i nadále aktivní a bude jednoznačně vykazovat provoz, bude smluvní vztah ukončen, až od doby, kdy bude provoz Služby neaktivní. Za dobu aktivního provozu Služby jsou pozůstalí povinni hradit cenu Služby dle Ceníku.

## Ukončení smlouvy uzavřené se Spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele

- IV.11 Byla-li Smlouva uzavřena se Spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření Smlouvy bez jakékoliv sankce. Poskytovatel ke dni uzavření Smlouvy poskytne Účastníkovi veškeré smluvní dokumenty v elektronické podobě. V případě pozdějšího zpřístupnění smluvní dokumentace běží lhůta pro odstoupení od Smlouvy až od zpřístupnění této dokumentace. Odstoupení od smlouvy musí Účastník uplatnit písemným odstoupením od Smlouvy zasláním Poskytovateli na adresu jeho sídla. K tomu může Účastník vyplnit a odeslat vzorový formulář umístěný na internetových stránkách Poskytovatele. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Odstoupit od Smlouvy nelze v případě, kdy byly sjednané Služby splněny se souhlasem Účastníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Pokud Účastník požádal, aby poskytování Služeb začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí poměrnou částku dle rozsahu poskytnutých Služeb do doby, kdy Poskytovatele informoval o odstoupení od smlouvy, a to dle Ceníku. Toto ujednání platí pouze v případě, byla-li Smlouva uzavřena se spotřebitelem.

## Ukončení smlouvy v případě změny Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka

- IV.12 Při změně smluvních podmínek (náležitostí smlouvy) stanovených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích je Účastník, který nové podmínky nebude akceptovat, oprávněn ukončit Smlouvu výpovědí, přičemž Smlouva v takovém případě zaniká ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy. Výpověď je v takovém případě Účastník oprávněn doručit Poskytovateli do dne účinnosti změny. Výpověď dle tohoto ujednání je možno učinit bez sankce či úhrady finančního vyrovnání. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy nařízení Českým telekomunikačním úřadem ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Výpověď musí být písemná a musí být doručena Poskytovateli.

## Odstoupení od Smlouvy Účastníkem

- IV.13 Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde ze zavinění Poskytovatele k souvislému přerušení dodávky Služeb na dobu více než 10 dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo Poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou Účastníkem do 3 pracovních dnů, přičemž Poskytovatel nezajistí nápravu ani na základě výzvy Účastníka. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno Poskytovateli na adresu jeho sídla, Smlouva v takovém případě zaniká ke dni doručení odstoupení od smlouvy Poskytovateli. Toto ujednání se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávky Služeb nebo neodstranění závady došlo z důvodů na straně Účastníka. Za závady v poskytování Služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování Služby z důvodů nutných pro řádné poskytování Služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění), které byly Účastníkovi předem oznámeny.

## Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem

- IV.14 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v těchto případech:
- v případě opakovaného prodlení Účastníka s placením cen za služby či porušování smluvních podmínek
  - pokud existuje odůvodněná obava, že Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně testuje zranitelnost systémů nebo síť
  - pokud Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb dle této smlouvy
  - pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb Účastníkovi
  - pokud Účastník neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván (způsobem uvedeným pro zaslání vyúčtování)
  - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku Služeb
  - pokud Účastník i přes upozornění (způsobem uvedeným pro zaslání vyúčtování) používá poskytnutou Službu nebo majetek Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy
  - pokud Účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu Smlouvy
  - pokud Účastník změní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení zařízení nebo do zařízení Poskytovatele jinak zasáhne
  - pokud Účastník porušuje právo na ochranu osobnosti, nebo Účastníkem dochází k šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických či autorských práv, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele zaniká Smlouva ke dni doručení odstoupení od smlouvy Účastníkovi.

## Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností tel. čísel

- IV.15 V případě uzavření Smlouvy týkající se telefonní Služby pozbývá Smlouva na tuto Službu účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému Poskytovateli hlasových služeb. K přenesení čísla k jinému Poskytovateli hlasových služeb může dojít jen za podmínek stanovených Poskytovatelem. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. Účastník je oprávněn telefonní Službu vypovědět při současném využití oprávnění k přenesení čísla k jinému Poskytovateli hlasových služeb. Počínaje od 1. 2. 2018 dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů. Tato doba začne běžet, jakmile účastník doručí Poskytovateli výpověď a současně podá žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s Poskytovatelem dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

## Změny smlouvy

- IV.16 Účastník je po dobu trvání Smlouvy oprávněn objednat další Služby dle nabídky Poskytovatele či prodloužit dobu trvání Smlouvy, a to jak písemnou formou, tak i elektronicky či telefonicky. K rozšíření poskytovaných Služeb a k prodloužení doby trvání Smlouvy se nevyžaduje písemná forma. Pro takto rozšířené Služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tj. Smlouva, aktuálně platný Ceník, Popis služby, aktuálně platné znění Podmínek. Okamžikem aktivace těchto Služeb je Účastník povinen za tyto hradit cenu dle Ceníku.
- IV.17 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat veškeré smluvní dokumenty, a to v tomto rozsahu:
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání obsažené v článku I. až X. těchto Všeobecných podmínek,
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání obsažené ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a formuláři této smlouvy,
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání uvedené Popisu jednotlivých služeb,
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání uvedené v Ceníku,
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat technické parametry poskytovaných služeb,
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat podmínky přenositelnosti telefonních čísel.
- Změny budou prováděny v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- Důvody prováděných změn smluvních dokumentů ze strany Poskytovatele mohou spočívat zejména v:
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu důležitého obecného zájmu,
  - potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty změnám platných právních předpisů,
  - potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty změnám a vývoji na trhu služeb elektronických komunikací,
  - potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z provozních důvodů a potřeb na straně Poskytovatele,
  - potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu zvýšených vstupních nákladů Poskytovatele,
  - potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu změn u dodavatelů Poskytovatele.
- IV.18 O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny zveřejněním na webu poskytovatele ([www.jaw.cz](http://www.jaw.cz)) a v každé své provozovně a dále způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- IV.19 Nová Smlouva, Ceník či Podmínky ruší a v plném rozsahu nahrazují předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
- IV.20 V případě, že se jedná změnu smluvních podmínek (náležitosti smlouvy) stanovených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, má takový Účastník právo Smlouvu bez jakýchkoliv sankcí a bez povinnosti hradit finanční vyrovnání vypovědět nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny, pokud změnu nebude akceptovat. Právo výpovědi Účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolána změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- IV.21 Poskytovatel si dále vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku televizní služby, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů.

## V. CENA SLUŽBY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZMĚNY CEN, DŮSLEDKY PRODLENÍ ÚČASTNÍKA S ÚHRADOU, ÚROKY Z PRODLENÍ, FINANČNÍ VYROVNÁNÍ PŘI PŘEDČASNÉM UKONČENÍ SMLOUVY

### Cena služby

- V.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Aktuálně platný Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele ([www.jaw.cz](http://www.jaw.cz) v sekci internet). Příslušný Ceník stanoví jednotlivé typy cen, jaký typ ceny je povinen Účastník uhradit za poskytnutí příslušných jednotlivých Služeb
- V.2 Účastník je povinen zaplatit ceny za poskytnuté Služby ve výši dle Ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí Služby.
- V.3 Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb.
- V.4 Pokud bude po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé Služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí Služby, je Poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

### Vyúčtování ceny služby

- V.5 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc.
- V.6 Vyúčtování bude prováděno elektronicky e-mailem, nezvolil-li Účastník, že trvá na zaslání faktur poštovní zásilkou. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- V.7 Zaslání vyúčtování poštovní zásilkou je zpoplatněno dle Ceníku.
- V.8 Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace rozumí zaslání vyúčtování elektronickou formou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.

### Platební podmínky

- V.9 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Zaplacením ceny za poskytované Služby se rozumí její připsání na účet Poskytovatele. V případě paušální ceny je cena splatná do 15. dne příslušného měsíce dle ujednání ve Smlouvě.
- V.10 Účastník je povinen provádět veškeré úhrady ve prospěch Poskytovatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v příslušném daňovém dokladu. Veškeré úhrady ze strany Účastníka ve prospěch Poskytovatele na základě Smlouvy budou pokládány za provedené ke dni, k němuž budou příslušné finanční prostředky představující takovou úhradu připsány na příslušný účet Poskytovatele. Ceny podle Smlouvy jsou stanoveny v českých korunách (CZK). Veškeré úhrady dle Smlouvy budou provedeny v českých korunách (CZK), není-li v příslušném Ceníku uvedeno nebo mezi Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak.
- V.11 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, uvedení správného variabilního a specifického symbolu, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby dle Ceníku.
- V.12 V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Platby uhrazené Účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je Poskytovatel oprávněn použít přednostně



pro úhradu nejdříve splatných pohledávek, pokud Účastník nspecifikoval, pro úhradu, které pohledávky je platba určena, s čímž Účastník výslovně souhlasí.

- V.13 Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.
- V.14 Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit cenu Služby, přičemž nebude-li vyúčtování Účastníkovi doručeno do 10 dnů od uplynutí účtovacího období, je povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele. Výše dlužné částky a další informace potřebné k úhradě mohou být Účastníkovi kdykoliv sděleny na jeho žádost zákaznickým centrem Poskytovatele (kontakty: [info@jaw.cz](mailto:info@jaw.cz) nebo 412 151 151, 777 151 151).

## Změny cen

- V.15 Forma plateb cen za Služby mohou být měněna na základě žádosti Účastníka, a to po jejím odsouhlasení Poskytovatelem.
- V.16 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované Služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonní služby také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto Služeb.
- V.17 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované Služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby, a to v souladu se svým platným Ceníkem. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Účastníka informovat na jeho kontaktní e-mailovou adresu.

## Důsledky prodlení Účastníka s platbou

- V.18 V případě, že Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za Služby, bude mu zasláno (způsobem uvedeným pro zaslání vyúčtování) upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ne kratším než 10 kalendářních dní. Pokud ve stanoveném termínu Účastník nezajistí nápravu a svůj dluh neuhradí, Poskytovatel má právo přerušit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Za nezaplacení vyúčtování ceny za Služby se považuje také i jen částečná platba.
- V.19 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zaplacení dlužných částek, a to ve výši uvedené v platném Ceníku.
- V.20 K úhradě dlužných částek je Poskytovatel oprávněn rovněž použít případnou kauci na služby, a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek.
- V.21 Prodlení Účastníka i přes výzvu k nápravě povede k přerušení poskytování služby a může vést také k odstoupení od smlouvy dle příslušných ujednání těchto Podmínek.
- V.22 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou.
- V.23 Účastník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž Poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a Účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení.
- V.24 Dostane-li se Účastník do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku za Účastníkem postoupit třetí osobě. V takovém případě, bude pohledávku dále vymáhat tato třetí osoba.
- V.25 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za Účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství.

## Nárok Poskytovatele na úroky z prodlení

- V.26 Je-li Účastník v prodlení s úhradou jakékoliv částky Poskytovateli, zejména je-li v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z dlužné částky smluvní úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení. Výše úroku z prodlení činí dle dohody stran 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## Finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy

- V.27 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od smlouvy nebo Služby pro její porušení Účastníkem, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu finančního vyrovnání dle pravidel sjednaných níže.
- V.28 Je-li Účastník Spotřebitelem, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako jedna pětina součtu měsíčních paušálů dle Ceníku zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.
- V.29 Ne-li Účastník Spotřebitelem, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako součet měsíčních paušálů dle Ceníku zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.
- V.30 V případě, že bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek koncové zařízení, zvyšuje se výše finančního vyrovnání o výši úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## Nárok Poskytovatele na úhradu poplatku za demontáž Technického zařízení a odinstalování služby

- V.31 Je-li Účastník v prodlení s úhradou jakékoliv částky Poskytovateli a dojde-li z tohoto důvodu k ukončení Služby, je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat úhradu poplatku za demontáž Technického zařízení a odinstalování služby dle Ceníku.

## VI. REKLAMACE

### Druhy reklamace

- VI.1 Účastník má právo na uplatnění reklamace. Reklamace může být uplatněna 1) proti rozsahu či kvalitě služeb nebo 2) proti výši účtované ceny.

### Platební povinnost, vrácení přeplatku v případě uznání reklamace

- VI.2 Podání reklamace nezbavuje Účastníka povinnosti uhradit fakturu do dne její splatnosti, a to bez ohledu na skutečnost, že dosud ze strany Poskytovatele nedošlo k vyřízení reklamace.
- VI.3 V případě kladného vyřízení reklamace, na jehož základě vznikne Účastníkovi přeplatek, má Účastník právo na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení reklamace Účastníkovi.
- VI.4 Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání splatných závazků Účastníka. Pokud takové závazky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši jeho závazků) ponížením účtované částky v následujícím vyúčtování.

### Uplatnění reklamace

- VI.5 Účastník musí reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Poskytovatele (Slovanská 861/40, Děčín VI - Letná, PSČ 405 02), nebo elektronicky na e-mailové adrese [info@jaw.cz](mailto:info@jaw.cz) či [hotline@jaw.cz](mailto:hotline@jaw.cz), telefonicky v pracovních dnech v době od 7,30 hod. do 16,30 hod. na telefonním čísle +420 777 151 151 nebo +420 412 151 151, nepřetržitě přes SMS na telefonním čísle +420 777 151 151 nebo osobně v sídle Poskytovatele.



- VI.6 Reklamační musí obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, datum vzniku „závady“ (stav, kdy dle Účastníka není poskytována služba uvedená ve Smlouvě), popis závady; v případě reklamační směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu navíc také spornou částku a sporné období.

## Propadení reklamační lhůty

- VI.7 Reklamační proti vyúčtování musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamační uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- VI.8 Reklamační proti rozsahu či kvalitě Služeb musí být uplatněna u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- VI.9 V případě nedodržení uvedených lhůt právo na reklamační zaniká.

## Postup a lhůty Poskytovatele k vyřízení reklamační, námitka proti vyřízení reklamační

- VI.10 Poskytovatel po obdržení reklamační zahájí šetření její oprávněnosti.
- VI.11 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační proti vyúčtování ceny nebo proti poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní ode dne doručení reklamační. Pokud vyřízení reklamační vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamační vyřídit nejpozději do 60 dní ode dne jejího doručení.
- VI.12 Poskytovatel při vyřizování reklamační na poskytnutou službu usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj., nakládat při poskytování služeb přístupů k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Vyjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.
- VI.13 O vyřízení reklamační bude Poskytovatel informovat Účastníka.
- VI.14 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamační, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní ode dne doručení vyřízení reklamační.

## VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, PŘIMĚŘENÉ SNÍŽENÍ CENY

### Odpovědnost Poskytovatele

- VII.1 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Za přerušení Služby nebo vadné poskytnutí Služby se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služby v době plánované pravidelné údržby.
- VII.2 Poskytovatel není povinen uhrazovat jejím Účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- VII.3 Za přerušení nebo vadné poskytnutí Služby se nepovažuje omezení poskytování Služby v důsledku jednání, opomenutí či porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Účastníka, či třetí osoby, která má přístup ke službě či souvisejícím zařízením na základě práva odvozeného od Účastníka.
- VII.4 V ostatních případech neuvedených v odst. VII.1 a VII.2 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných ujednání či právních předpisů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši deset tisíc korun českých, není-li dohodnuto jinak. Náhrada ušlého zisku se vylučuje.
- VII.5 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených hovorů prostřednictvím hlasové služby.
- VII.6 Poskytovatel nenes odpovědnost za informace a údaje použité Účastníkem v souvislosti s užíváním Služeb.
- VII.7 Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv, dat a informací.
- VII.8 Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím Služeb Poskytovatele.
- VII.9 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah využití Služeb Účastníkem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti internet, ani nenes odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě internet. Účastník bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Účastníka.
- VII.10 Poskytovatel nenes žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Účastníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat Účastníka umístěných na jeho koncovém zařízení.
- VII.11 V případě televizní služby Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnosti za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- VII.12 Poskytovatel nenes jakoukoli odpovědnost za situace, kdy nebude možné z objektivních důvodů Službu poskytovat Účastníkovi dle Smlouvy, např. za situace kdy při poskytování Služby prostřednictvím bezdrátové sítě vznikne překážka bránící přenosu signálu elektronických komunikací od zařízení Poskytovatele do Účastnické stanice, nebo z jakéhokoliv jiného důvodu.
- VII.13 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

### Odpovědnost Účastníka

- VII.14 Poruší-li Účastník své povinnosti vyplývající ze Smlouvy či právních předpisů odpovídá v plném rozsahu za škodu, která z tohoto důvodu vznikne Poskytovateli či třetí osobě.
- VII.15 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě a v důsledku jednání či opomenutí těchto třetích osob. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které umožnil užívání Služby.
- VII.16 Účastník nese odpovědnost za všechny náklady, nároky, požadavky a opatření, které mohou být vůči Poskytovateli vneseny třetí stranou v souvislosti s nezákonným použitím Služby ze strany Účastníka či třetí osoby, který Službu poskytovanou Účastníkovi užívá.
- VII.17 Pokud Účastník způsobil poruchu nebo je-li porucha způsobena závadou na koncovém zařízení Účastníka, je Účastník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného Ceníku, případně skutečně vynaložené náklady Poskytovatele, pokud není cena v Ceníku uvedena, nebo tyto náklady cenu uvedenou v Ceníku převyšují.
- VII.18 V případě, že Účastník nemůže užívat Službu z důvodu poruchy jeho zařízení nebo nesprávně nastaveného počítače nebo z jiného důvodu na straně Účastníka, nese veškerou odpovědnost za nemožnost užívání Služby Účastník. Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnost Účastníka platit Poskytovateli cenu. Účastník je oprávněn si objednat u Poskytovatele servis jeho zařízení za podmínek stanovených Poskytovatelem.
- VII.19 Účastník nese plnou odpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení Poskytovatele a k výzvě Poskytovatele je povinen tuto škodu uhradit.

## VIII. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- VIII.1 Vznikne-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat přímo, může se Účastník obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).



- VIII.2 Účastník, který je Spotřebitelem, je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů obrátit na Český telekomunikační úřad, podrobné informace jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>. Na těchto internetových stránkách jsou taktéž obsaženy další informace o právech Spotřebitelů, jakož i informace o dalších orgánech zabývajících se ochranou Spotřebitele.
- VIII.3 V případě sporu týkajícího se koncových zařízení je možné za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), detailní informace jsou k dispozici na webové stránce: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## IX. ŘÍZENÍ PROVOZU V SÍTI, OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- IX.1 Poskytovatel v případě nutnosti zabránění naplnění kapacity připojení či jeho překročení technologickými prostředky řídí provoz v síti. Toto řízení nemá za standardních okolností vliv na kvalitu poskytované Služby. V případě, že hrozí přetížení sítě z důvodu na straně Účastníka, může být řízením omezena kvalita a rozsah služby poskytované dotčenému Účastníkovi tak, aby byla zachována kvalita služeb ostatních osob.
- IX.2 Z důvodu zamezení naplnění či překročení kapacity sítě mohou být přijata omezení spočívající v tom, že hlasové hovory jsou poskytovány přednostně před datovými službami, po určitou dobu nebude možné zahájit nový hovor či dojde k dočasnému omezení rychlosti datových služeb.
- IX.3 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může Poskytovatel blokovat narušující provoz či omezit nebo úplně zamezit přístupu Účastníka do datové sítě Poskytovatele.
- IX.4 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodu provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací.
- IX.5 Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotextová čísla a ke službě premium SMS.
- IX.6 Poskytovatel je oprávněn řídit provoz v síti a omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby i bez předchozího upozornění, a to zejména z těchto důvodů:
- na základě soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí
  - po dobu krizových situací a ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby
  - z důvodu důležitého obecného zájmu
  - jestliže je jeho schopnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit
  - v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti
  - v případě, kdy by další poskytování služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- IX.7 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby po předchozím upozornění (v naléhavých případech i bez předchozího upozornění) a to z těchto důvodů:
- Účastník nezaplatí řádně a včas vyúčtované ceny za poskytnutou službu ani po předchozím písemném upozornění s uvedeným termínem náhradního plnění. Upozornění může být zasláno i elektronicky či SMS
  - Účastník užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice
  - Účastník vstoupí do likvidace
  - existuje důvodné podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy
  - jednání či nedbalost Účastníka ovlivní nebo může ovlivňovat řádný chod či bezpečnost sítě
  - na Účastníka je podán insolvenční návrh
- IX.8 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.
- IX.9 V případě, že došlo k omezení, případně přerušení poskytování služeb z důvodu porušení povinností Účastníka, obnoví Poskytovatel poskytování Služeb na žádost Účastníka poté, co se prokazatelně dozví, že Účastník zajistil nápravu. Za obnovení poskytování služby je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.
- IX.10 V případě omezení či přerušení Služeb z důvodů sjednaných výše v tomto čl. IX. Podmínek neodpovídá Poskytovatel za škodu, která v důsledku omezení či přerušení Služeb Účastníkovi vznikne.

## X. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

### Povinnosti ve vztahu k údajům Účastníka

- X.1 Účastník se zavazuje, že veškeré údaje sdělené Poskytovateli či uvedené ve Smlouvě jsou pravdivé, přesné a aktuální.
- X.2 Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti.
- X.3 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě, který je povinen pravidelně kontrolovat.
- X.4 Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat Poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby.

### Zákaz přeprodeje služeb

- IX.5 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele využívat Služby k jejich přeprodeji či bezúplatnému poskytování třetím osobám.

### Tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla

- X.6 Účastník, kterému je poskytnuta služba hlasová služba, má právo užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanovených zákonem. Tísňové volání je bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.

### Povinnost součinnosti a povinnosti ve vztahu k zařízením a instalaci

- X.7 Účastník je povinen Poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřeními či demontáží zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; Účastníkovi není v těchto případech Poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany Účastníka dojde ke snížení kvality Služby, nemá Účastník nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
- X.8 Účastník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní kontroly zařízení, a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Účastníka. Zařízení Účastníka pro přijímání Služby, musí mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a musí být schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav svého technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů. V případě připojení jiných zařízení, než schválených poskytovatelem nenese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
- X.9 Účastník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení Poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle Českých právních předpisů. Účastník v žádném případě nesmí do sítě připojovat aktivní DHCP servery.

- X.10 Účastník není oprávněn měnit nastavení zařízení provedené poskytovatelem. Účastník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Účastníka není oprávněn do zařízení poskytovatele, jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.
- X.11 Účastník je povinen umožnit osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Účastnickým stanicím a technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby.
- X.12 Má-li Účastník rádiové zařízení využívané k poskytování služby, bere na vědomí, že toto rádiové zařízení musí za bouřky odpojit. Nesplní-li Účastník tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na zařízení, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení.
- X.13 Účastník je povinen používat na vlastní náklady takový počítačový systém, který umožní správné připojení ke Službě a řádné využití funkcionality Služby k účelům a v rozsahu uvedeném v příslušné Smlouvě mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- X.14 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele a ke kterému nebylo vlastnické právo převedeno na Účastníka. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozené, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě technického zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.
- X.15 Účastník se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.
- X.16 V případě instalace bezdrátového zařízení na střechu domu Účastník prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Účastník.
- X.17 Účastník je povinen starat se o Technické zařízení, které má v užívání od Poskytovatele, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli.
- X.18 Účastník bere na vědomí, že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k vypadku (dočasnému přerušení) Služeb. Účastník je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení.

## Povinnost Účastníka chránit přístupové heslo a další údaje

- X.19 Účastník je povinen chránit své přístupové údaje (hesla apod.) k systémům Poskytovatele před zneužitím třetími osobami. V případě porušení této povinnosti nese Účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

## Další povinnosti Účastníka

- X.20 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou osobu.
- X.21 Účastník bere na vědomí, že je srozuměn s povinností zaplatit koncesionářské poplatky za příjem TV a rozhlasového vysílání.
- X.22 Účastník je povinen ohlásit poruchy (Služeb i závady na Technickém zařízení poskytovatele neprodleně po jejich zjištění Poskytovateli.
- X.23 Účastník nesmí užívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem
- X.24 Účastník se nesmí pokoušet se o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn.
- X.25 Účastník je povinen zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy.

## Právo užívat služby zákaznického centra Poskytovatele

- X.26 Účastník je oprávněn užívat služby zákaznického centra Poskytovatele.  
Zákaznické centrum je dostupné na telefonním čísle +420 777 151 151 nebo +420 412 151 151 v pracovních dnech v době od 7,30 hod do 16,30 hod. a nepřetržitě přes SMS na telefonním čísle +420 777 151 151 nebo e-mailem na [info@jaw.cz](mailto:info@jaw.cz).  
V zákaznickém centru lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných Služeb a o platných cenách Služeb. Zákaznické centrum rovněž přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky nových služeb, objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb. Při využívání služeb zákaznického centra Poskytovatele je Účastník povinen identifikovat se číslem své smlouvy. Komunikace se zákaznickým centrem může být Poskytovatelem zaznamenávána.

## XI. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE, POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, HLÁŠENÍ PORUCH

- XI.1 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel povede elektronickou databázi Účastníkem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.
- XI.2 Poskytovatel je oprávněn požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.
- XI.3 Poskytovatel po uzavření Smlouvy s Účastníkem zajistí sjednanou Službu. Poskytovatel je však oprávněn nezřídit Službu nebo nerealizovat dohodnutou změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.
- XI.4 Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, pokud nedojde ke vzájemné dohodě na této změně.
- XI.5 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení realizovaných Služeb, Účastník bude na toto předem upozorněn před zahájením realizace změn.
- XI.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že Účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
- XI.7 Jestliže bude Poskytovatel povinen dle zákona či na výzvu regulátora pozměnit své služby, vyhrazuje si právo tak učinit. Svě konání oznámí bezodkladně Účastníkovi. Zpoždění, či nesplnění závazků ze smlouvy, ať plně či částečně, které je způsobeno omezením dle zákona nebo předpisem regulátora není porušením smlouvy.
- XI.8 Síť Poskytovatele je dohledována a udržována.
- XI.9 Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je nutné pro udržení stability a integrity sítě.

## Poruchy a jejich hlášení

- XI.10 Dohodnutý způsob nahlášení poruchy: Zákaznické centrum Poskytovatele (bod X.26). Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není Účastníkem nahlášená na uvedené kontaktní telefonní číslo. Účastník je před nahlášením poruchy na Zákaznické centrum Poskytovatele povinen zkontrolovat stav zařízení Účastníka, stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem, a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována Účastníkem. Nahlášení poruchy se řídí (následující procedurou) následujícím postupem: Účastník: Nahlásí své jméno (název firmy), číslo Smlouvy, Uvede telefonní číslo svého technického kontaktu (osoba, která bude k dispozici po celou dobu řešení poruchy), Uvede údaje o poruše, odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem Poskytovatele. Operátor zákaznického centra Poskytovatele: Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka, Odsouhlasí čas začátku poruchy s Účastníkem.



- XI.11 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy na své straně zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení Účastníkem Poskytovateli, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
- XI.12 Jestliže poskytovatel zjistí, že porucha vznikla mimo síť Poskytovatele, informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě.

## XII. OSOBNÍ, PROVOZNÍ A LOKALIZAČNÍ ÚDAJE, ÚČASTNICKÝ SEZNAM

- XII.1 Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat („zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
- XII.2 Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracováváných.
- XII.3 Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat.
- XII.4 Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
- XII.5 Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkoví.
- XII.6 Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejich dodatků, a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
- XII.7 V případě, že účastník souhlasil ve smlouvě s uveřejněním údajů v účastnickém seznamu, je poskytovatel oprávněn uveřejnit jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě či poskytnuté účastníkem v účastnickém seznamu a databázi pro poskytování informací o telefonních číslech, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v plném rozsahu. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu u osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě souhlasu účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka zaslání na e-mailovou adresu sdělenou poskytovatelem zveřejnění, opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě a to bezplatně.
- XII.8 Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.
- XII.9 Účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout.
- XII.10 Účastník je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele.

## XIII. SLUŽBA SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT (POUZE PRO FIREMNÍ ZÁKAZNÍKY)

- XIII.1 Dohoda o úrovni služeb, dále jen „SLA“ je závazek Poskytovatele garantovat parametry měsíční dostupnosti sjednané služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u sjednané služby poskytované na základě Smlouvy a tomu odpovídající povinnost Uživatele za toto zaplatit cenu stanovenou ve Smlouvě
- XIII.2 Poruchou poskytované služby se rozumí stav, kdy je jeden nebo více parametrů služby horší než technické parametry uvedené v Technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele. Služba je v souladu s doporučením ITU-T G.821 poskytována s úrovní chybovosti BER=10-10. Při chybovosti vyšší než 10-6 se služba považuje za nedostupnou, to znamená stav poruchy.
- XIII.3 Okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele: Za okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele za poruchu ve smyslu SLA se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele dle § 374 zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.
- XIII.4 Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- XIII.5 Přerušení poruchy: Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení umístěnému v prostorách Uživatele nebo prostorách třetí osoby, kam Uživatel zajišťuje přístup, je Uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodů uvědomí telefonicky Uživatele a zároveň s Uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených Poskytovatelem umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení je načítání času poruchy obnoveno. Uzavření poruch: Porucha je uzavřena opětovným zprovozněním služby, na které byla nahlášena porucha, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v čl. I. smlouvy, a předáním Uživateli.
- XIII.6 Dostupnost služby. Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Uživateli služba dostupná bez poruchy k délce celého období kalendářního měsíce. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:



Měsíční dostupnost (v %) =  $((T-Z) * 100) / T$ , kde: T – celkový čas v kalendářním měsíci, Z – součet časů trvání všech řádně nahlášených závad za kalendářní měsíc. Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena.

**Do doby poruchy se pro výpočet dostupnosti služby nezapočítává:**

- a) porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele.
  - b) porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Uživatelem nebo činností vykonávanou osobou Uživatelem pověřenou.
  - c) doba, po kterou není osobám pověřeným Poskytovatelem (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatele.
  - d) doba přerušení služby z důvodů plánovaných prací nebo údržby
- XIII.7 Přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Uživateli nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Uživatele a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu (respektive pro její ukončení), považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací až do okamžiku skutečného ukončení plánovaných prací nebo údržby; tato doba nedostupnosti služby se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
- XIII.8 Dohodnutý způsob nahlášení poruchy: Zákaznické centrum Poskytovatele pro příjem hlášení o poruchách telekomunikačních služeb je dostupné na telefonním čísle +420 777 151 151 nebo +420 412 151 151 v pracovních dnech v době od 7,30 hod do 16,30 hod. a nepřetržitě přes SMS na telefonní číslo +420 777 151 151 nebo emailem na info@jaw.cz. Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není Uživatelem nahlášená na uvedené kontaktní telefonní číslo. Účastník je před nahlášením poruchy na Zákaznické centrum Poskytovatele povinen zkontrolovat stav zařízení Uživatele, stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem, a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována Uživatelem. Nahlášení poruchy se řídí (následující procedurou) následujícím postupem: Účastník: Nahlásí své jméno (název firmy), číslo Smlouvy, uvede telefonní číslo svého technického kontaktu (osoba, která bude k dispozici po celou dobu řešení poruchy), uvede údaje o poruše, odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem Poskytovatele. Operátor zákaznického centra Poskytovatele: Potvrdí převzetí poruchy od Uživatele, Odsouhlasí čas začátku poruchy s Uživatelem.
- XIII.9 Uzavření poruchy: Porucha je uzavřena okamžikem zprovoznění služby, na které byla nahlášená porucha. To znamená okamžikem uvedení do takového technického stavu, který odpovídá Technické specifikaci služby a oznámením Uživateli dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax). Pro určení doby trvání poruchy na službě se za okamžik uzavření poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Uživateli, jestliže tento čas uživatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě nedosažitelnosti technického kontaktu na straně Uživatele se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas uzavření poruchy považuje okamžik, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Uživatele a za účelem uzavření poruchy. Nereaguje-li uživatel na výzvu Poskytovatele k vyjádření k uzavření poruchy, která je provedena dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax) do 3 kalendářních dnů, je porucha považována za definitivně uzavřenou.
- XIII.10 Běh času: Okamžikem řádného nahlášení poruchy (dle článku 9.8.) se začíná načítat čas poruchy, okamžikem uzavření poruchy (dle článku 9.9.) se přestává načítat čas poruchy.

## IX. Popis služby Fixní hlasová služba VoIP

- IX.1 Služba Fixní hlasová služba VoIP je veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová a faxová volání do pevných, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku. Pro zřízení Služby VoIP je nutnou podmínkou aktivní přístup k síti Internet.
- IX.2 **SLUŽBA VoIP OBSAHUJE:** Přidělení telefonního čísla z číslovacího plánu Poskytovatele podle adresy telefonního obvodu Uživatele. Telefonní číslo je dostupné ze sítě Poskytovatele a ostatních pevných nebo mobilních sítí. Služba neumožňuje dial-up připojení ani volbu operátora CS/CPS. Dále neumožňuje volání na přístupová čísla internet a modemová spojení.
- IX.3 **FUNKCIONALITA A TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY VoIP:** Pro přenos hlasu využívá služba kodeku G.729 nebo G711a, faxová volání skupiny G3 na protokolu G711a nebo T.38. Pro technologii VoIP lze použít pouze taková zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon atd...), která jsou plně kompatibilní se službou VoIP. V případě požadavku instalace zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon atd...), u kterého není známa kompatibilita se službou VoIP, se musí takovéto zařízení otestovat technickým oddělením poskytovatele. Pokud nedojde k otestování zařízení, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za nefunkčnost neotestovaných zařízení.
- IX.4 **PODMÍNKY K VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY VoIP:** Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128kbit/s (pro hlas) a 256kbit/s (pro hlas + fax). V případě výpadku datové přípojky je Služba VoIP mimo provoz. Služba VoIP neobsahuje záložní telefonní linku. VoIP zařízení musí mít zabezpečené napájení externím zdrojem dodávaným k zařízením. VoIP zařízení jsou připojována do LAN sítě uživatele na Ethernet porty 10/100/1000 Mbit. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a kapacitu sítě uživatele. Uživatel si zabezpečuje pořízení dostatečné kapacity datové přípojky, počtu síťových prvků, IP adres a síťových zásuvek v LAN síti na vlastní náklady. VoIP zařízení jsou schopna pracovat v LAN síti Účastníka za podmínky použití Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060. Není možné při volání zatěžovat datovou linku jiným provozem na více než 50 % její nominální rychlosti. V případě ADSL musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba VoIP vykazovat sníženou kvalitu hlasového přenosu (echo, výpadky v komunikaci atp.). Služba VoIP je určena výhradně pro běžné použití Uživatelem, není určena pro automatické vytáčení a modemové vytáčené připojení (dial-up). Služba VoIP není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Účastníka. Výpadek služby připojení k internetu znemožní využití Služby VoIP. Telefonní číslo je přiděleno na základě údajů, které uvedl uživatel do Smlouvy.
- IX.5 **Předplacený účet:** V kreditním modelu Uživatel platí pouze dohodnuté částky – dobíjení kreditu, podobně jako je tomu u předplacených karet mobilních operátorů. Systém Uživateli včas sám oznámí, kdy se dostane na nízkou úroveň kreditu. Dobíjet lze libovolnou částkou, minimálně však 200 Kč. V tomto modelu účtování se Uživateli neposílají faktury s detailním přehledem hovorů. Hovory lze uskutečňovat na všechna tel. čísla pevné a mobilní sítě v ČR, na mezinárodní čísla pevných a mobilních sítí a speciální placené linky s předčísly 900, 906, 909 tzv. audiotextové služby v ČR i v zahraničí – na požádání lze tato volání zablokovat.
- IX.6 **Fakturovaný účet:** Uživatel platí za konkrétní provolané hovory, ceny dle aktuálního či individuálního Ceníku. Hovory lze uskutečňovat na všechna tel. čísla pevné a mobilní sítě v ČR, na mezinárodní čísla pevných a mobilních sítí a speciální placené linky s předčísly 900, 906, 909 tzv. audiotextové služby v ČR i v zahraničí – nažádání lze tato volání zablokovat. Z důvodu ochrany Uživatele před podvodnými voláními aj. je u tohoto typu služby nastaven maximální limit formou stanoveného kreditu – výše určena z trojnásobku průměru běžné měsíční platby Uživatele a tento kredit je pravidelně kontrolován a upravován dle aktuální situace.
- IX.7 **UŽÍVÁNÍ SLUŽBY VoIP:** Uživatel nesmí Službu dále přeprodat nebo poskytovat dalším osobám bez písemného povolení Poskytovatele.
- IX.8 **DETAILNÍ VÝPIS HOVORŮ:** Uživatel má možnost pravidelného měsíčního podrobného výpisu odchozích hovorů nebo mimořádného měsíčního podrobného výpisu odchozích hovorů. Výpis je dostupný kdykoli na Zákaznickém portálu – ISP Admin, přístupové údaje jsou ve smluvních dokumentech. Na požádání je možné dodávat CDR data pro potřeby vlastního zpracování Uživatelem.
- IX.9 Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání jak Technického zařízení, tak nastavovací údaje telefonního účtu v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení Služby VoIP. Uživatel odpovídá za zneužití přístupových hesel nebo telefonních čísel a za škodu tím způsobenou Poskytovateli stejně jako nese plnou odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou Poskytovateli způsobenou nepovolanou či nenahlášenou změnou lokality a porušením číslovacího plánu. Uživatel je povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití přístupových hesel a bez zbytečného odkladu to písemně potvrdit. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným



osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě uživatele. Případné škody – náprava neautorizovaných zásahů do konfigurace apod. budou Poskytovatelem účtovány v běžné hodinové servisní sazbě. Poruší-li Uživatel svoji povinnost opětovně, je toto porušení považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy.

### Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

- IX.10 U telefonní služby a přidavných služeb určuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
- IX.11 Přenositelnost telefonního čísla (dle § 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (dle § 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, zejména opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- IX.12 Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- IX.13 Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
- nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
  - cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
  - důvodů případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
  - časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- IX.14 Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- IX.15 Podminkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.
- IX.16 Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

### X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- X.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, formou elektronické pošty nebo faxem, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručena, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemností faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.
- X.2 Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.
- X.3 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Případné spory mezi smluvními stranami bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo obecný soud České republiky.
- X.4 Tyto Podmínky pozbyvají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na Webu Poskytovatele ([www.jaw.cz](http://www.jaw.cz)).
- X.5 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- X.6 Bude-li některé ustanovení Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, taková neplatnost nebo nevymahatelnost nezpůsobí neplatnost či nevymahatelnost celé Smlouvy s tím, že v takovém případě bude celá Smlouva vykládána tak, jako by neobsahovala jednotlivá neplatná nebo nevymahatelná ustanovení, a v tomto smyslu budou vykládána a vymáhána i práva a povinnosti příslušných Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jimž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- X.7 Akceptací Smlouvy (podpisem) Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.