

(dále jen "VOP") vydané s platností od 1.1.2021

Tyto všeobecné obchodní podmínky stanovují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouvy“) a podmínky, na základě, kterých budou Odběrateli poskytovány telekomunikační služby (dále jen „Služby“).

1. Definice základních pojmů.

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost 22NET, s.r.o., IČO: 06690963, DIČ: CZ06690963 se sídlem Mariánská 531/7, PŠČ 47001, **kontaktní kancelář Jiráskova 720, 470 01 Česká Lípa.**
- 1.2. **Odběratel** je fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 1.3. **Uživatel** je každá osoba využívající možností poskytované služby, která byla sjednána smlouvou mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Odběratel, pokud není stanoveno jinak, nese odpovědnost za uživatele.
- 1.4. **Oprávněná osoba** je osoba oprávněná jednat nebo uzavírat smlouvy jménem smluvní strany a zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajícími se plnění Smlouvy. Oprávněná osoba zastupuje smluvní stranu na základě platné plně moci s ověřeným podpisem zmocnitele.
- 1.5. **Smlouva** je písemné sjednání podmínek o poskytování telekomunikačních služeb nebo služeb, které jsou sjednány mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Ve smlouvě je uvedena specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb. Poskytovatel a Odběratel, kteří spolu uzavřeli smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.6. **Služba** je zprostředkování přístupu ke službám sítě internet prostřednictvím sítě 22NET, s.r.o. Specifikace poskytnuté služby je uvedena ve smlouvě. Každý Odběratel může mít sjednáno více služeb, které jsou uvedeny na jedné smlouvě.
- 1.7. **Koncový bod** je Odběratelem stanovený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení
Českým telekomunikačním úřadem viz:
http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12_.pdf. Více viz. čl. 10 těchto VOP.

1. Poskytované služby.

- 1.1. **Datová služba** – komplexní řešení pro permanentní připojení do sítě Internet optickou, kabelovou nebo bezdrátovou technologií včetně konfigurací a instalací koncových zařízení instalovaných na koncovém bodu
- 1.2. **Hlasová služba** – Jedná se o službu, která je poskytována partnerskou společností prostřednictvím technologie VoIP za využití telekomunikační sítě Poskytovatele.
 - 1.2.1. Pro účely smlouvy je definována jako kombinace hlasových služeb poskytovaných přes telekomunikační síť a spojení na místní, dálková nebo mezinárodní pevná nebo mobilní telefonní čísla.
 - 1.2.2. Hlasová služba je primárně poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní telekomunikační síť. Může být však poskytována i v místech, kde bude vhodným způsobem zajištěno připojení do komunikační nebo přístupové sítě podporující technologii VoIP.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele.

- 2.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Odběrateli služby za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- 2.2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Odběratel šíří v rozporu se smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby. Změnu je Poskytovatel povinen oznámit nejméně 3 dny předem. Oznámení o změně specifikace služby musí být učiněno formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu nebo mobilní telefon Odběratele nebo oznámením na internetových stránkách Poskytovatele (www.22net.cz).
dobrými mravy. Odběratel nebo uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
- 3.2. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 3.3. Odběratel je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytované služby. Odběratel je povinen hradit Poskytovateli prokazatelné a nezbytně nutné náklady spojené s dodáním upozornění na sjednání nápravy a zaplacení dlužných částek za poskytnuté služby.
- 3.4. Odběratel nebo uživatel není oprávněn za úplatu poskytovat službu třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení této povinnosti je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní

Poskytovatele a tento prostor je ve smlouvě uveden jako adresa nebo jiné místo instalace, které jednoznačně určuje umístění poskytované služby.

- 1.8. **Koncové zařízení Poskytovatele** je technické zařízení v majetku Poskytovatele nebo technické zařízení zapůjčené Poskytovatelem Odběrateli za účelem poskytnutí služby.
- 1.9. **Koncové zařízení Odběratele** je technické zařízení ve vlastnictví Odběratele nebo třetí strany, které je používáno Odběratelem nebo uživatelem pro užívání poskytnuté služby.
- 1.10. **Závada nebo porucha** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem.
- 1.11. **Výpadek** je náhodný či neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné. Tento stav je způsoben zejména výpadkem elektrické energie, živelnou pohromou, výbojem statické elektřiny, zásahem blesku, vypočením nebo požárem prostoru s technickým vybavením apod.
- 1.12. **Souhlasem** se rozumí souhlas majitele objektu s umístěním technického zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací. Majitel objektu zároveň poskytuje všechny nezbytné podklady ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v objektu.
- 1.13. **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 1.14. **VoIP (Voice over Internet Protocol)** je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu prostřednictvím Internetu nebo jakéhokoliv datového spojení (počítačové sítě) prostřednictvím protokolů UDP/TCP/IP. Jedná se o veřejnou telefonní službu, která umožňuje hlasová a faxová volání do pevných i mobilních telefonních sítí prostřednictvím telekomunikační sítě Poskytovatele.
- 1.15. **Přenositelnost telefonního čísla** je povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, si ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanovuje Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12 vydané

- 2.4. Poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, nebo blokovat poskytování služby, a to v případech, kdy Odběratel včas neuhradí cenu za službu nebo neplní další smluvní podmínky. Při omezení nebo blokování poskytované služby je nadále účtována částka uvedená na platebním kalendáři nebo faktuře za poskytovanou službu, a to až po dobu 2 kalendářních měsíců po sobě následujících.
- 2.5. Poskytovatel má právo při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo podstatným porušením smlouvy ukončit poskytování služeb (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odběratel je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na sjednání nápravy a zaplacení dlužných částek za poskytnutou službu.
- 2.6. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude Odběrateli oznámena, pokud možno vhodnou formou minimálně 24 hodin předem nebo bude uveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele (www.22net.cz) a to pouze v případech, kdy předpokládána doba údržby bude delší jak jednu hodinu.
- 2.7. Poskytovatel oznámí Odběrateli v předstihu přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy (např. plánované výpadky elektrické energie, plánovaná údržba na síti České Radiokomunikace apod.)
- 2.8. Poskytovatel provede na žádost Odběratele změnu služby v souladu s platným ceníkem a VOP.
- 2.9. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost informací v celosvětové síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

3. Práva a povinnosti Odběratele a uživatele.

- 3.1. Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat smlouvu, VOP pro poskytování datových telekomunikačních služeb, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s
pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- 3.5. Žádost o změnu služby nebo výpověď ze smlouvy zasílá Odběratel formou elektronické nebo písemné zprávy na adresu Poskytovatele 22NET, s.r.o., IČO: 06690963, DIČ: CZ06690963 se sídlem Mariánská 531/7, PŠČ 47001, e-mail: info@22net.cz.
- 3.6. Odběratel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, jestliže Poskytovatel po dobu delší než jeden týden = 7 kalendářních dní neplní podmínky pro provozování služby nebo podstatně poruší ustanovení smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek. V rámci tohoto okamžitého odstoupení od smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat, po Odběrateli, pouze úhradu poskytované služby, za předmětný kalendářní měsíc, jež byla bez vad a dále Poskytovatel není oprávněn požadovat, po Odběrateli, úhradu

případných budoucích nákladů, vzniklých Poskytovateli, např. z důvodu demontáže zapůjčeného zařízení atp.

- 3.7. Odběratel nebo uživatel je povinen zapůjčené technické zařízení chránit před mechanickým poškozením, zničením nebo odcizením a vhodným způsobem zapůjčené technické zařízení chránit před poškozením vlivem přepětí v elektrické síti, zásahu blesku, vytopením apod., např. instalací přepěťové ochrany, instalací bleskojistiky, odpojením zařízení v době bouřek od napájení a datové sítě, umístěním zařízení na vhodném místě, pojištěním apod.
 - 3.8. Odběratel není oprávněn jakkoli zasahovat do technického nastavení zapůjčené zařízení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele. Odběratel je odpovědný za škodu, která Poskytovateli vznikne v důsledku poškození, zničení, odcizení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení a je povinen vzniklou škodu uhradit.
 - 3.9. Odběratel je povinen zajistit, aby koncová zařízení Odběratele, která připojuje Odběratel na koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy pro provoz na území České republiky a zodpovídá za jejich stav.
 - 3.10. Odběratel je povinen zajistit písemný souhlas majitele objektu pro instalaci koncového zařízení Poskytovatele. Pokud je Odběratel zároveň majitelem objektu, je podepsaná smlouva o poskytování služby i souhlasem. Odběratel je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle
4. **Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a specifikace služeb.**
 - 4.1. Předmětem Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „smlouva“) je závazek Poskytovatele dodat Odběrateli služby elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb.
v platném znění, práce a zboží spočívají ve zřízení nebo změně jedné nebo více služeb popsaných ve smlouvě nebo jejích přílohách a v poskytování těchto služeb a závazek Odběratele tyto služby užívat v souladu se VOP a za poskytnuté služby řádně platit dohodnutou cenu.
Součástí smlouvy je specifikace služeb a ceník včetně VOP.
 - 4.2. Návrhem pro uzavření smlouvy je ústní, telefonická, písemná nebo elektronická žádost o zřízení služby.
 - 4.3. Na základě přijaté žádosti o zřízení telekomunikační služby je zpravidla, pokud není dohodnuto jinak, do 5 pracovních dnů provedeno technické šetření v požadovaném místě zřízení služby a se souhlasem Odběratele může být zároveň provedena instalace koncových zařízení a zřízení požadované služby.
 - 4.4. Při splnění všech technických podmínek se uzavírá Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb. Doba trvání smlouvy se uzavírá na dobu trvání poskytnuté služby nebo poskytování služeb a začíná platit v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
 - 4.5. Je-li služba zřízena zároveň v den technického šetření, jak je uvedeno v čl. 4.3 VOP, zasílá Poskytovatel
písemnou smlouvu ve dvojím vyhotovení doporučeným psaním na kontaktní adresu Odběratele. Odběratel je povinen se se smlouvou řádně seznámit včetně obchodních podmínek, smlouvu podepsat a jednu kopii do 3 pracovních dnů doručit na adresu Poskytovatele. Do doby doručení podepsané smlouvy na adresu Poskytovatele od doby zřízení služby jsou obě smluvní strany vázány stejnými právy a povinnostmi, jak je uvedeno ve VOP. Pokud Odběratel smlouvu nepodepsal nebo nedoručil na adresu Poskytovatele, ale za zřízenou službu pravidelně hraďi sjednanou cenu, má se za to, že se smlouvou v plném rozsahu souhlasí a služba je nadále poskytována.
 - 4.6. Každá služba se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Je-li alespoň jedna služba uzavřena na dobu neurčitou, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
 - 4.7. Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, jestliže některá ze stran nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemně oznámení o ukončení smlouvy. V opačném případě se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou.
opakovaně neplnění smluvních podmínek nebo podstatným porušením smlouvy, jak je uvedeno v čl. 2.5 VOP.
 - 4.14. Odběratel je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, vrátit Poskytovateli koncové zařízení Poskytovatele. Zařízení musí být plně funkční a kompletní. Pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení, je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli **pokutu ve výši ceny zařízení**.
 - 4.15. Odběratel je povinen po ukončení poskytování služby poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při demontáži koncového zařízení Poskytovatele, služba demontáž je zpoplatněna dle ceníku. Odběratel je přitom povinen poskytnout Poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a Odběratelem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li Odběratel Poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služby, zavazuje se Odběratel uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost Odběratelem poskytnuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky Poskytovatele.
 - 4.16. Ujednání ať ústní nebo písemná, učiněná před podpisem smlouvy oběma smluvními stranami se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
 - 4.17. Převod práv a závazků Odběratele ze smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

zákonu vyžadován s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu požaduje za umístění koncového zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Odběratele. Odběratel je povinen vhodným způsobem zajistit přístup pověřeným osobám ke koncovému zařízení Poskytovatele.

- 3.11. Odběratel je povinen neprodleně písemnou formou (e-mail, doporučený dopis) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Odběratele a služeb uvedených ve smlouvě (změna jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, telefonních čísel, IČ, DIČ) a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
V případě porušení povinnosti Odběratele informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů je Poskytovatel oprávněn účtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Odběrateli poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti. V případě předání inkasní agentuře bude pokuta vymáhána společně s dluhem.
 - 4.8. Je-li služba sjednána na dobu nejméně 24 měsíců, může být Odběrateli bez úhrady poskytnuto základní koncové zařízení Poskytovatele a Odběrateli vzniká povinnost podle čl. 3.7 VOP. Po uplynutí doby 24 měsíců od poskytnutí koncového zařízení se poskytnuté zařízení stává koncovým zařízením Odběratele.
 - 4.9. Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího sjednání bez udání důvodů, pokud smlouva o poskytování telekomunikačních služeb byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku. Toto neplatí v případě, kdy došlo k poskytování služby podle bodu 4.5 VOP.
 - 4.10. Odběratel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část (službu) bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli formou a na adresu dle čl. 3.5 VOP.
 - 4.11. Službu lze na žádost Odběratele dočasně pozastavit, a to na dobu maximálně 6 měsíců po sobě jdoucích a minimálně na dobu 1 měsíce. V případě pozastavení služby nemusí Odběratel za tuto službu platit. Byla-li služba sjednána na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, nejméně na 2 roky nebo na dobu neurčitou, nejméně na 1 rok prodlužuje se doba trvání služby o dobu, po kterou byla služba pozastavena. Žádost o pozastavení služby je Odběratel povinen doručit Poskytovateli formou a na adresu dle čl. 3.5 VOP.
 - 4.12. Služba sjednaná na dobu určitou ukončená předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Odběratele, nebo dohodou smluvních stran, je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za předčasné ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši jedné pětiny součtu měsíčních plateb za služby zbývající do konce sjednané doby trvání smlouvy, či jedné pětiny součtu minimálního měsíčního plnění zbývajícího do konce sjednané doby trvání smlouvy, bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, a to včetně neúplných měsíců.
 - 4.13. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část (službu) bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Odběrateli formou elektronické zprávy na elektronickou adresu Odběratele nebo doporučeným dopisem a považuje se podle těchto VOP za doručení okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště Odběratele nebo adresu, kterou Odběratel uvedl jako adresu pro doručování. Toto neplatí při
5. **Podstatné porušení smlouvy.**
 - 5.1. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel
 - a. nezřídil požadovanou službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty sjednané ve smlouvě,
 - b. neprovedl sjednanou změnu služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny a změně služby nebránil technické překážky
 - 5.2. Za podstatné porušení smlouvy Odběratelem se považují případy, kdy Odběratel:
 - a. je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti,
 - b. uvedl Poskytovateli nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením služby
 - c. opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení koncového zařízení Poskytovatele
 - d. uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal
 - e. opakovaně a přes upozornění používá poskytnovanou službu nebo koncové zařízení Poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy
 - f. odepré Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Odběratele v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady
 - g. neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván

- 5.3. Změna přidělené IP adresy je nepřipustná. Pokud Odběratel nebo uživatel použije IP adresu jinou, než uvedenou ve smlouvě, je toto považováno za podstatné porušení smlouvy a Odběratel zaplatí smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každou nepovolenou změnu IP adresy.
- 5.4. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení nebo ukončení poskytování služby podle čl. 2 Všeobecných obchodních podmínek.

6. Převod práv.

- 7.1. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. **VO-S/1/08.2020-9**. Konkrétně se jedná o rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modulu ISO/ISO. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. **VO-S/1/08.2020-9**.
- 7.2. Veškeré závady a poruchy poskytované služby je Odběratel nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy na elektronické adresy nebo telefonní čísla Poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- 7.3. Nemůže-li Odběratel nebo uživatel využít službu pro poruchu, je Odběratel oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny, trvala-li porucha nepřetržitě více než 24 hodin. Vrácení příslušné částky je Odběratel povinen uplatnit písemně na elektronické adrese Poskytovatele, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy.
- 7.4. Dojde-li k poškození koncového zařízení Poskytovatelem vlivem přepětí v elektrické síti, živelnou pohromou, výbojem statické elektřiny, zásahem blesku, vytopením, požárem nebo jiným způsobem, kterému mohlo být zabráněno např. dle čl. 3.7 VOP, není Poskytovatel povinen koncové zařízení vyměnit bez nároku na náhradu výdajů spojených s odstraněním závady.
- 7.5. Odběratel není oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny za poskytnutou službu, byla-li služba nedostupná nebo nefunkční z důvodu výpadku.
- 7.6. Poskytovatel není povinen uhradit Odběrateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

8. Cena a platební podmínky.

- 8.1. Odběratel je povinen hradit Poskytovateli za poskytování služeb smluvní částku dle Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- 8.2. Poskytovatel vystaví Odběrateli fakturu (daňový doklad) nebo splátkový kalendář obsahující cenu za poskytované služby v příslušném zúčtovacím období. V každé faktuře nebo splátkovém kalendáři bude uvedeno datum splatnosti částky k úhradě. Veškeré ceny za služby je Odběratel povinen hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu). Jako variabilní symbol vždy Odběratel uvede číslo Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- 8.3. Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá Poskytovatel Odběrateli v elektronické podobě elektronickou poštou na emailovou adresu uvedenou Odběratelem nebo písemně na kontaktní adresu Odběratele.
- 8.4. Odběratel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (Poskytovatele) a variabilní symbol. V případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby.
- 8.5. Pro případ prodloužení Odběratele s úhradou ceny náleží Poskytovateli za každý započatý den prodloužení úrok z prodloužení ve výši 0,1 % z dlužné částky.
- 8.6. V případě, že se dlužník (Odběratel) dostane do prodloužení se splněním svého dluhu vůči věřiteli (Poskytovatel) a věřitel předá dluh dlužníka k vymáhání třetí osobě (inkasní agentura), je dlužník povinen uhradit věřiteli poplatek ve výši 500 Kč vč. DPH.

9. Ochrana osobních dat. Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu.

- 9.1. Informovaný souhlas klientů společnosti 22 NET s.r.o.

Úvod:

Tento Informovaný souhlas se týká Vašich osobních údajů a práv souvisejících se zpracováváním Vašich osobních údajů v rámci činnosti naší činnosti v souvislosti s činností dle živnostenských oprávnění – poskytování internetového připojení a obchodní činnosti. Jakékoliv nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy. Zákonem o ochraně osobních údajů a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“). V souladu s ustanovením čl. 13 a následující obecného nařízení o ochraně osobních údajů Vám jako tzv. subjektům údajů poskytujeme následující informace. Tento dokument je veřejný a slouží k Vašemu řádnému informování o rozsahu, účelu, době zpracování osobních údajů a k poučení o Vašich právech v souvislosti s jejich ochranou.

Správce:

- 6.1. Odběratel může převést svá práva a povinnosti ze smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Odběratele.

7. Závady, poruchy služby a reklamace.

Správce osobních údajů je společnost 22 NET s.r.o. se sídlem Mariánská 531/7, 470 01 Česká Lípa, IČ: 066 90 963 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vl. 40814 (dále jen „Správce nebo Společnost“).

Osobní údaje:

Osobními údaji jsou veškeré informace vztahující se k identifikované či identifikovatelné fyzické osobě (člověku), na základě kterých lze konkrétní fyzickou osobu přímo či nepřímo identifikovat. Mezi osobní údaje zajišťované správcem patří, zejména jméno a příjmení, obchodní firma, datum narození, IČ, DIČ, sídlo, bydliště, telefon, email a případně další údaje.

Právní důvod zpracování osobních údajů:

Zpracování je zákonné a vychází z právních předpisů a to zejména z č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a prováděcích předpisů. Dalším právním základem zpracování osobních údajů je splnění zákonné povinnosti vyplývající zejména, z č. 563/1991 Sb. o o účetnictví, z č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů, z č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a na základě našeho smluvního vztahu.

Rozsah zpracování osobních údajů:

Informujeme Vás, že osobní údaje subjektů údajů jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu pro obchodní činnost a nejsou poskytovány komerčně třetím osobám. Jsou poskytovány pouze smluvním partnerům za účelem zajišťování poskytovaných služeb.

Účel zpracování osobních údajů:

Společnost jako správce osobních údajů v rámci své činnosti zpracovává a uchovává za podmínek a v mezích stanovených platnou právní úpravou, zejména v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, osobní údaje subjektu údajů k těmto účelům:

- Realizace činnosti Správce
- vedení vnitřní evidence zákazníků - klientů;
- Splnění zákonné povinnosti / viz výše /

Doba zpracování osobních údajů:

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu.

Informace o zpracování osobních údajů:

Osobní údaje subjektu údajů jsou zpracovávány manuálně pracovníky společnosti při vstupu a jsou zpracovávány i v elektronické podobě s omezeným přístupem.

Práva subjektů údajů – poučení:

Subjekt údajů má právo požádat Správce o poskytnutí informace o zpracování jeho osobních údajů.

Subjekt bere na vědomí, že správce je povinen osobní údaje včetně údajů, která budou zjištěna v souvislosti s registrací subjektu, poskytnout určeným státním orgánům a institucím v souladu s právními předpisy.

Subjekt údajů má právo, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

Subjekt údajů má právo, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán některý z důvodů stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů. Povinnost k vymazání není, pokud správce plní svou zákonnou povinnost / například informační ve vztahu ke státním orgánům /

Subjekt údajů má právo, aby správce omezil zpracování osobních údajů, v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů, toto právo nelze uplatnit v případech plnění zákonné povinnosti správce. Omezení znamená, že označené osobní údaje nebude správce po dobu omezení zpracovávat s výjimkou jejich uložení. Toto se však netýká splnění zákonné povinnosti správce.

Subjekt údajů má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pokud Správce zpracovává osobní údaje z následujících důvodů:

- zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen Správce,
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů Správce či třetí strany,
- pro účely přímého marketingu,
- pro účely vědeckého či historického výzkumu nebo pro statistické účely.

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a

právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce bránil, a to v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

Pokud se subjekt údajů domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového úřadu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Povinné zpracování údajů:

Zpracování osobních údajů správcem je povinné pouze na základě právních předpisů.

22 NET s.r.o.

Mariánská 531/7

470 01 Česká Lípa

- 9.2. Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě Internet nebo sítě 22NET, s.r.o.
- 9.3. Odběratel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., uděluje Poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení na svou elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě nebo případně ke službě a souhlasí tedy s tím, aby jeho elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je Odběratel oprávněn kdykoliv písemně odvolat.
- 9.4 Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě Odběratel výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla Poskytovatelem pro zaslání upomínek a výzev za účelem sjednání nápravy.

10. Přenositelnost telefonního čísla.

- 10.1. Do sítě Poskytovatele nelze přenést telefonní čísla mobilní nebo zahraniční.
- 10.2. Telefonní číslo, které má účastník zájem přenést, musí být u opouštěného operátora v den uplatnění žádosti o přenesení čísla aktivní a mělo by být sprostředováno jakýchkoliv závazků ze stávajícího smluvního vztahu, který je ukončen úspěšným přenesením čísla k přejímajícímu Poskytovateli služeb.
- 10.3. **Základní postup přenesení telefonního čísla:**
 - 10.3.1. Účastník, který chce přenést telefonní číslo do sítě Poskytovatele si od opouštěného operátora, případně od opouštěného Poskytovatele

služby vyzvedne formulář pro přenesení telefonního čísla (CAF), který řádně vyplní ve všech kolonkách, formulář podepíše vlastnoručním podpisem a předá, případně písemně doručí přejímajícímu poskytovateli služby, tedy společnosti 22NET, s.r.o., která žádost neprodleně předá přejímajícímu operátorovi, ke kterému bude přenesení telefonního čísla směřováno.

- 10.3.2. Na základě písemné žádosti operátora poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi sebou provedou přenesení čísla. Účastníkovi je sděleno, kdy bude telefonní číslo přeneseno. Standardně tato doba činí 4 pracovní dny od podání žádosti, pokud se účastník a přejímající Poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 10.3.3. Cena za přenesení telefonního čísla je účtována podle článku 8 odst. 2 Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12 vydané Českým telekomunikačním úřadem. Cena za přenesení čísla musí být účastníkovi sdělena před zahájením procesu přenesení telefonního čísla.

1. Závěrečná ustanovení.

- 1.1. Veškerá komunikace týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy musí být vedena formou elektronické zprávy, pokud není ve smlouvě nebo těchto VOP uvedeno jinak. Odběrateli budou zprávy zaslány na jím uvedený e-mail. Nemá-li Odběratel vyplněné pole pro zaslání elektronických zpráv, bude použita základní adresa uvedená Odběratelem a komunikace bude probíhat písemně.
- 1.2. Skutečnosti, které nejsou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami výslovně upravené se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
- 1.3. Ujednání uvedená ve smlouvě, dodatcích, specifikaci služeb a ceníku mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.
- 1.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky měnit. Změnu všeobecných podmínek je Poskytovatel povinen oznámit smluvnímu uživateli uveřejněním změny na internetových stránkách Poskytovatele alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Od 1.1.2021