

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti TRINITY CZECH REPUBLIC, s.r.o. (dále jen Podmínky) stanovují podmínky poskytování telekomunikačních služeb a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mezi Uživatelem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí. Podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.

1. Poskytovatel

- 1.1. Poskytovatelem je společnost TRINITY CZECH REPUBLIC, s.r.o., IČ: 26758512, sídlo Modřínová 356, Nové Město, 674 01 Třebíč, která poskytuje telekomunikační služby Uživateli, nebo zajišťuje jejich poskytování zprostředkováním služeb jiných subjektů.

2. Uživatel

- 2.1. Uživatelem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).

3. Služba

- 3.1. Telekomunikační služba (dále jen Služba) je definována popisem Služby, který je součástí Smlouvy (popřípadě její přílohou) nebo je umístěn na www stránkách Poskytovatele.
- 3.2. Hlasové služby zahrnují především možnost uskutečňování odchozích telefonických hovorů (spojení) z předávacího rozhraní Uživatele (nejčastěji koncové telekomunikační zařízení) do sítě operátorů pevných, mobilních i družicových sítí a příchozích telefonických spojení na předávací rozhraní Uživatele. Služba je poskytována Uživatelům na vybraných geografických územích, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele.
- 3.3. Služby přístupu k síti Internet zahrnují především připojení Uživatele k IP síti v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě (resp. Objednávce), zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Uživatelům na vybraných geografických územích, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele.
- 3.4. Pro poskytování Služby využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítě jiných operátorů a Poskytovatelů.
- 3.5. Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele služeb zajišťuje příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, jmenovitě pak Opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu řadu č. OOP/10/10.2012 -12. Požádá-li Uživatel o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné přejímajícímu Poskytovateli doručit Uživatelem řádně vyplněnou a podepsanou žádost o změnu poskytovatele služeb.
- 3.6. Rychlost připojení – rychlost připojení uvedená ve smlouvě s Uživatelem a všech navazujících dokumentech je rychlost Inzerovaná podle VO-S/1/08.2020-9. Provozovatel se zavazuje provozovat službu tak, aby rychlost připojení Uživatele neklesla pod 60 % rychlosti Inzerované po 95 % denní doby a aby nikdy neklesla pod 30 % Inzerované rychlosti. Pokles rychlosti pod 30 % Inzerované rychlosti je porucha poskytované služby, dle bodu 10.3.
- 3.7. Minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb internetu navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou – bod 3.6.). Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupnost se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] × 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720.

4. Uzavření Smlouvy

- 4.1. Před uzavřením smlouvy poskytuje Poskytovatel Uživateli stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy, tzv. **Shrnutí smlouvy**, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 ZoEK. V rámci tohoto Shrnutí smlouvy Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že veškeré informace jsou dostupné v elektronické verzi na www stránkách Poskytovatele na adrese www.metron.cz v sekci Dokumenty. Zároveň Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že tyto „Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb“ jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 4.2. Uživatel a Poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) podle ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách v jejich platném znění.

- 4.3. Smlouva je platná okamžikem, kdy Uživatel požádá o zřízení Služby (nejčastěji formou Objednávky) a účinná okamžikem aktivace Služby Poskytovatelem (na základě Uživatelé podepsaného předávacího protokolu služby). Podpisem Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb Uživatel zároveň potvrzuje, že byl seznámen s podmínkami Služby, cenou Služby i s těmito Podmínkami.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) smlouvy do doby řádné aktivace Služby od Smlouvy odstoupit, jestliže:
- 4.4.1. osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, mu pro uzavření Smlouvy poskytla údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;
 - 4.4.2. osoba, jež si přeje využívat Službu, má vůči Poskytovateli dluh;
 - 4.4.3. právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci;
 - 4.4.4. osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, nespňuje technické požadavky nutné ke spolehlivému zajištění Služby;
 - 4.4.5. na majetek osoby, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, byl uvalen konkurz, nebo byl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na žadatele vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů;
 - 4.4.6. Službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů aktivovat.
- 4.5. Rozsah Služeb sjednaný ve Smlouvě může být změněn dohodou smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou služeb Poskytovatele. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 15 (patnácti) dnů před účinností zamýšlené změny. Změna sjednaných Služeb je provedena vždy k prvnímu dni zúčtovacího období následujícího po přijetí návrhu na změnu druhou smluvní stranou. Změnu sjednaných služeb nelze zpravidla provést během sjednané minimální doby užívání služeb a častěji než jedenkrát za tři kalendářní měsíce.
- 4.6. V případě, že Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců. Poskytovatel poskytující dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit uživateli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.

5. Platnost Smlouvy

- 5.1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, nebo neurčitou s minimální dobou užívání sjednaných Služeb, byla-li tato doba ve Smlouvě stanovena. Z minimální doby užívání sjednaných Služeb jsou vyloučena zúčtovací období, ve kterých byly Služby poskytovány bezplatně.
- 5.2. Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí v souladu s ustanovením § 63 Zákona o elektronických komunikacích 30 dnů. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu:
- 5.3.1. jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Uživatele dle bodu 11.1. těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo přerušení;
 - 5.3.2. pokud ukončuje poskytování Služby, na kterou byla smlouva uzavřena, nebo ukončuje její poskytování na určitém území nebo určitou technologií.
- 5.4. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo byla-li Smlouva sjednána jako Služba s minimální dobou užívání a Smlouva je ukončována ze strany Uživatele (nebo fyzickou osobou podnikatelem), nebo z důvodů na straně Uživatele (nebo fyzickou osobou podnikatelem) v průběhu prvních **3 měsíců** od uzavření Smlouvy, a to písemnou výpovědí ze strany Uživatele, případně dohodou smluvních stran, je Uživatel povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení § 63b odst. 8 Zákona o elektronických komunikacích uhradit Poskytovateli finanční vypořádání. Výše úhrady je stanovena jako **jedna dvacetina** součtu měsíčních paušálů, nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednaného závazku. V případě ukončení smluvního vztahu v průběhu trvání sjednané doby závazku je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli veškerá cenová zvýhodnění, která uživatel čerpal po dobu plnění Smlouvy, související se zřízením Služby a zvýhodněným pronájmem Přijímacího zařízení či jiné technologie. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi stranami Smlouvy.
- 5.5. Uživatel může převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí stranu výhradně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva i povinnosti se Smlouvy na třetí stranu i bez souhlasu Uživatele.

6. Přenesení telefonního čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Přenesení telefonního čísla

- 6.1.** Uživatel, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:
 - a) identifikační údaje Uživatele
 - b) označení opouštěného poskytovatele služby
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá
 - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
 - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 6.2.** Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li Uživatel na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 6.3.** Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje Uživatele o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout, a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 6.4.** Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle bodu 6.1. těchto Podmínek vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 6.5.** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy.
- 6.6.** Pokud závazek ze smlouvy na přenášném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle bodu 6.5. těchto Podmínek, není účastníkovi na předmětném přenášném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 6.7.** Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla nebo objednávku přenesení v případě, že:
 - a) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení
 - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo
 - c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.
- 6.8.** Přenesení telefonního čísla je bezplatné.
- 6.9.** Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost Uživatele zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 6.10.** Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplaceného na hovorném.
- 6.11.** Po přenesení telefonního čísla může Uživatel využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služeb, nastavení služeb se nepřenáší.
- 6.12.** Uživatel může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášných telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi Uživatelem a Poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a Uživatel žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení Uživatel požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem dál.
- 6.13.** Ověřovací kód Uživatele pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu („OKU“) je shodný s číslem smlouvy Uživatele a je přidělován k uzavřeným smlouvám od 1.7.2022.
- 6.14.** Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby Uživatel, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.)
- 6.15.** Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s Uživatelem. Uživatel, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít příslušné číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.
- 6.16.** V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu Uživateli, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
- 6.17.** Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel je možné přenos realizovat pouze na určeném území.
- 6.18.** Doba, po kterou není Uživateli během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby nesmí být delší než 6 hodin.

- 6.19.** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho Uživatele a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 6.20.** Uživatel, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. V takové žádosti je třeba uvést:
- identifikační údaje Uživatele
 - označení opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
 - identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a
 - ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu („OKU“)
- 6.21.** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Uživatel na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něj, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 6.22.** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Uživatele dle bodu 6.1. těchto podmínek vyzoomí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti Uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 6.23.** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v co nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Uživatелеm. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 6.24.** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a Uživatel na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
- 6.25.** Pokud závazek ze smlouvy u služby přístupu k internetu, u které dochází ke změně poskytovatele, zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle bodu 6.5. těchto Podmínek, není Uživateli na předmětné služby zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 6.26.** Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že Uživatелеm je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace dle ZoEK.
- 6.27.** Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:
- eviduje k obdržnému ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu
 - je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu nebo
 - objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje dle bodu 6.1. těchto Podmínek.
- 6.28.** Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 6.7. druhé věty těchto Podmínek v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů Uživatele objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

- 6.29.** Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká povinnost Uživatelé zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 6.30.** Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě požadavku Uživatelé o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Uživatel je povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 5. 4. těchto Podmínek.
- 6.31.** Uživatel může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenesení přenést více svých služeb. Každá z přenášených služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi Uživatelé a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více služeb, a Uživatel žádá o přenesení pouze části služeb, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu služeb, o jejichž přenesení Uživatel požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi Uživatelé a Poskytovatelem dál.
- 6.32.** Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby.
- 6.33.** V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k Uživatelé požadovanému dni, přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby opouštěnému poskytovateli internetu, aby tento mohl poskytovat Uživatelé své služby dle bodu 6.4. těchto Podmínek.
- 6.34.** Je-li to technicky proveditelné a pokud Uživatel nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.
- 6.35.** Ověřovací kód Uživatelé pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu („OKU“) je shodný s číslem smlouvy Uživatelé a je přidělován k uzavřeným smlouvám od 1.7.2022.
- 6.36.** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživatelé za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživatelé za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

7. Identifikační údaje a ochrana osobních údajů

- 7.1.** Pro uzavření Smlouvy je Uživatel povinen poskytnout Poskytovateli údaje specifikované ve Smlouvě nebo Objednávce služeb. Uživatel potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a souhlasí s jejich zpracováním Poskytovatelem v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů za účelem poskytování a vyúčtování Služby specifikované Smlouvou po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými v souladu s ujednáními Smlouvy a Podmínek, a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.
- 7.2.** Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu jméno, příjmení (popřípadě firma, identifikační číslo), adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo za účelem podávání informací o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud svůj souhlas písemně neodvolá dle bodu 7.3. těchto Podmínek. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn tato data předat ke zpracování třetím subjektům. Poskytovatel zabezpečí, aby třetí subjekty použili předané údaje pouze k účelům, uvedeným v tomto odstavci.
- 7.3.** Uživatel má právo souhlas dle odstavce 7.2. těchto Podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli.
- 7.4.** Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Uživatelé doložení těchto údajů. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může za účelem doložení identifikace Uživatelé požadovat a archivovat fotokopie dokladů, které prokazují totožnost Uživatelé. Uživatel byl poučen, že s pořizováním fotokopí nemusí souhlasit. Toto opatření je především ve smyslu zákona č. 61/1996 o předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti v jeho platném znění.
- 7.5.** Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Uživatel za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku v jeho platném znění, a to i po ukončení smluvního vztahu. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Podmínkách nebo ve Smlouvě nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.
- 7.6.** Uživatel je povinen písemně (e-mailem nebo dopisem) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 20 pracovních dnů ode dne změny.

8. Cena za službu a její úhrada

- 8.1.** Uživatel je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za služby podle cen stanovených ve Smlouvě, platném Ceníku služeb a těchto Podmínkách, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování. Ceník služeb je k dispozici na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.
- 8.2.** Poskytovatel zašle Uživateli Vyúčtování za Služby (dále jen Vyúčtování) poštou nebo e-mailem (na adresu uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Uživatele) jedenkrát za zúčtovací období. Zaslání vyúčtování poštou může být zpoplatněno, přičemž cena je součástí platného Ceníku služeb nebo je uvedena ve Smlouvě (příp. Objednávce). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Uživatele jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedeném na vyúčtování. Poskytovatel poskytne Uživateli na jeho žádost kopii vyúčtování. Tato služba může být zpoplatněna cenou dle platného Ceníku služeb. Součástí daňového dokladu nemusí být podpis ani razítko poskytovatele.
- 8.3.** Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy, Všeobecných podmínek a platného Ceníku, nezávisle na tom, zda Uživatel skutečně využíval sjednané služby.
- 8.4.** Uživatel, pokud není smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele. Tento je uvedený ve Vyúčtování či na www stránkách Poskytovatele. Dále je možno hradit platby hotově v provozovnách Poskytovatele.
- 8.5.** Pro komunikaci mezi Uživatelem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Uživatelem ve Smlouvě. Pokud Uživatel oznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že Vyúčtování či jiné sdělení bylo Uživateli doručeno řádně, pokud byl učiněn pokus o doručení na posledně uvedenou kontaktní adresu (poštovní či e-mailovou).
- 8.6.** Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba bude připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Uživatel nezplatí Vyúčtování v den splatnosti nebo dříve, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu Smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 8.7.** Pokud Uživatel neuhradí platby v prodlení ani na základě písemné upomínky plateb doručené Uživateli dle bodu č. 8.5. Podmínek, je Poskytovatel oprávněn přerušit či omezit poskytování služeb až do úhrady dlužné částky Uživatelem. Za vystavení a odeslání písemné upomínky plateb je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku.
- 8.8.** Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Uživatele, který nezaplatil ani v náhradním termínu splatnosti stanoveným písemnou upomínkou plateb doručenou Uživateli dle bodu 8.5. Podmínek. Uživatel je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek za předání pohledávky k vymáhání třetí straně a poplatek za vypracování Žaloby o úhradu ve výši dle platného Ceníku.
- 8.9.** V případě, že dojde k změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli nejméně jeden kalendářní měsíc přede dnem, kdy změna vstoupí v platnost.

9. Zařízení pro poskytování a užívání služeb

- 9.1.** Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 9.2.** Uživatel nenabývá k Zařízení vlastnické právo, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Uživatel odpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení Zařízení, které mu bylo poskytnuto, a to až do jeho vrácení.
- 9.3.** Uživatel se zavazuje užívat Zařízení Poskytovatele v souladu s pokyny Poskytovatele, resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného Zařízení zejména tak, aby užíváním nesnížil jeho funkčnost nebo jej nadměrně neopotřeboval. Zejména se Uživatel zavazuje nepřipojovat k Zařízení Poskytovatele žádné stroje, přístroje, či jiná zařízení, která nesplňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 9.4.** Uživatel je povinen vrátit Zařízení Poskytovatele, které mu bylo poskytnuto, do 15 dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí (Poskytovatel Uživatelům doporučuje, v případě vrácení zařízení poštou, pojistit poštovní zásilku ve výši hodnoty zařízení). Zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem nebo osobou k tomu Poskytovatelem pověřenou.
- 9.5.** Jestliže Uživatel nevrátí Zařízení Poskytovatele ve lhůtě uvedené v odstavci 9.4. nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč.

9.6. Uživatel není oprávněn se Zařízením Poskytovatele jakýmkoliv způsobem nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo instalace Zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvézt mimo území České republiky. Uživatel není oprávněn do Zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinností Uživatele dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10. Závady a odpovědnost za škody

- 10.1.** Poskytovatel poskytuje sjednané Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti Poskytovatele, která se nachází uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve Smlouvě jako místo připojení; taková účastnická přípojka je považována za koncový bod sítě Poskytovatele. Koncovým místem je zpravidla účastnická zásuvka. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení koncového zařízení účastníka s koncovým místem, včetně doplňkových zařízení umístěných za koncovým místem.
- 10.2.** Zjistí-li Uživatel závadu nebo omezení v poskytování Služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Způsob a postup hlášení závad je uveden na www stránkách Poskytovatele.
- 10.3.** V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit v co nejkratší lhůtě od jejího oznámení nebo zjištění. V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo. Uživatel je při případném řešení poruchy povinen jednat se zástupci třetích stran jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 10.4.** Poskytovatel, nestanoví-li smlouva jinak, není povinen hradit Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů nebo na síti Uživatele.
- 10.5.** Pokud Uživatel použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu služby využívané uživatelem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v zemi, ve které je používáno, nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu Poskytovateli, je povinen uhradit Poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.
- 10.6.** Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo poruchy Služby, které byly zapříčiněny nedostatečnou kvalitou nebo kapacitou sítě (připojení) Uživatele.
- 10.7.** Přerušení elektrického napájení na adrese připojení Uživatele, které způsobilo přerušení činnosti koncového zařízení Uživatele nebo Poskytovatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek.
- 10.8.** Poskytovatel má právo účtovat Uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Uživatelem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil Uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou vyčísleny dle platného Ceníku.

11. Omezení a přerušení poskytování služeb

- 11.1.** Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodu provádění údržby nebo opravy sítě. Termíny takových zásahů Poskytovatel oznamuje Uživateli na svých www stránkách.
- 11.2.** Poskytovatel může, úplně nebo částečně přerušit poskytování služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke službě v následujících případech a za následujících podmínek:
- 11.2.1.** pokud Uživatel nezaplatil za služby viz bod 8.7. těchto Podmínek;
- 11.2.2.** pokud Uživatel připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v zemi, ve které je používáno a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;
- 11.2.3.** pokud Uživatel porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;
- 11.2.4.** pokud Uživatel poskytl Poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;
- 11.2.5.** v případě, že se nepodařilo Uživateli doručit Vyúčtování Služeb nebo upozornění zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasilací pro fakturaci;
- 11.2.6.** pokud Uživatel prostřednictvím služby provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití (například rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu), nebo se do nich zapojuje;
- 11.2.7.** pokud Uživatel poskytuje službu třetí osobě;
- 11.2.8.** pokud Uživatel ohrožuje svým jednáním a chováním chod celé sítě nebo ruší či omezuje poskytování služeb ostatním uživatelům (zavirovaný počítač, neúměrně vysoký počet současně otevřených spojení).

- 11.3. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinností na straně Uživatele (dle bodu 10.2 Podmínek) nezbavuje Uživatele povinnosti platit poplatky za sjednané služby dle Smlouvy a Podmínek v souladu s platným Ceníkem Poskytovatele.
- 11.4. Byla-li Uživateli omezena či přerušena dodávka Služeb v důsledku porušení povinností Uživatele (dle bodu 10.2 Podmínek), ztrácí Uživatel ke dni přerušování či omezení služby nárok na poskytnuté slevy a zvýhodnění, včetně slev uvedených ve Smlouvě.
- 11.5. Poskytovatel obnoví do 2 (dvou) pracovních dnů dodávku Služeb, jejichž poskytování pro některý z důvodů uvedených v bodě 11.2. omezil nebo přerušil, poté, co Uživatel prokazatelně odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli poplatek za obnovení dodávky Služeb dle platného Ceníku.
- 11.6. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Uživateli zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným přerušením Služby z důvodu porušení těchto Podmínek Uživatelem.

12. Reklamacce

- 12.1. Uživatel může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo Vyúčtování poskytované Služby. Reklamaci podává e-mailem nebo písemně na adresy uvedené na www stránkách Poskytovatele, či ve Smlouvě. V případě reklamaci podaných telefonicky je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.
- 12.2. Reklamacce musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Uživatele a Služby, telefonní číslo, adresu připojení, předmět a popis reklamacce v českém, slovenském nebo anglickém jazyce, a musí být opatřena jménem a podpisem.
- 12.3. Uživatele nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamacce.
- 12.4. Spočívá-li reklamacce v nesprávném Vyúčtování ceny Služby, má Uživatel právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného Vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytování služby Vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.
- 12.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 30 dnů od jejího doručení a do 60 dnů ve zvláštních případech, které vyžadují šetření ve spolupráci se zahraničním operátorem.
- 12.6. Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování za poskytnuté služby. Poskytovatel informuje Uživatele o výsledku reklamačního řízení telefonicky nebo písemně e-mailem a na vyžádání faxem nebo dopisem.
- 12.7. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacce, a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, pokud takové existují.
- 12.8. Nesouhlasí-li Uživatel s vyřízením podané reklamacce týkající se výše ceny za služby, je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu – nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku reklamačního řízení – námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 13.2. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek nebo Smlouvy bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy. Poskytovatel i Uživatel souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 13.3. V případě rozporu mezi ustanoveními sjednanými Smlouvou a Všeobecnými podmínkami poskytování služeb jsou nadřazena vždy ustanovení sjednaná ve Smlouvě.
- 13.4. Existuje-li mezi Poskytovatelem a Uživatelem více navazujících smluv (vymezených stejným číslem smlouvy), je platná vždy poslední uzavřená smlouva.
- 13.5. Poskytovatel má právo měnit tyto Podmínky za předpokladu, že nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných podmínek nebo jiné části Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách. Pokud by se jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 ZoEK.
- 13.6. Poskytovatel zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti TRINITY CZECH REPUBLIC, s. r. o., které je součástí smlouvy a je zveřejněno na www.metron.cz.
- 13.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. července 2022 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.