

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti  
KPSYSTEM s.r.o. vydané s účinností od 01.01.2021.

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Obchodní podmínky“ nebo „OP“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „Občanský zákoník“), práva a povinnosti při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě a souvisejících služeb, a to na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřené podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „Zákon o elektronických komunikacích“) mezi společností KPSYSTEM s.r.o., IČ: 28 70 59 71, se sídlem Arbesova 435/45, Jablonec nad Nisou, zapsané v C 27742 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem, jakožto Poskytovatelem na straně jedné (dále jen „Poskytovatel“) a Účastníkem na straně druhé (dále jen „Účastník“). Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 1.2. Pojmy definované v těchto Obchodních podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech souvisejících s výše uvedenými službami, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.
- 1.3. Podmínky, včetně dalších Smluvních dokumentů, jsou nedílnou součástí Smlouvy

## 2. Definice pojmů

- 2.1. Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako Smluvní strany.
- 2.2. *Shrnutí smlouvy* uvádí hlavní prvky nabídky služeb a pomáhá porovnat různé nabídky služeb
- 2.3. Poskytovatel je společnost KPSYSTEM s.r.o., IČ: 28 70 59 71, se sídlem Arbesova 435/45, Jablonec nad Nisou, zapsané v C 27742 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem, která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu v souladu s § 8 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.4. Občanský zákoník je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.5. Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů aj. dokumenty příslušející k Službě. Podmínky, Provozní podmínky a Ceník v aktuálním znění jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele [www.kpnet.cz](http://www.kpnet.cz) nebo [www.kpsystem.cz](http://www.kpsystem.cz)
- 2.6. Služba je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy, Podmínek a Provozních podmínek.
- 2.7. Provozní podmínky jsou obchodní podmínky vztahující se na konkrétní druh Služby
- 2.8. Minimální měsíční plnění (dále „MMP“) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Podpisem Smlouvy se Účastník zavazuje čerpat měsíčně minimálně objem Služeb odpovídající MMP
- 2.9. Aktivací se rozumí okamžik zprovoznění poskytovaných služeb.
- 2.10. Aktivačním poplatkem se rozumí poplatek za Aktivaci zařízení (zprovoznění služeb), jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby
- 2.11. Běžně dostupnou rychlostí internetu se rozumí taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou Službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována
- 2.12. Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná Smluvní stranu zavazovat a uzavřít za ni Smlouvu. Nevyplývá-li zástupní oprávnění ze zákona, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k právním jednáním za Smluvní stranu písemnou plnou moc
- 2.13. Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za Smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat ji. Prokazující se plnou mocí

- 2.14. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu umožňující mu užívat Služeb.
- 2.15. Spotřebitel je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 2.16. Malý podnikatel je podnikatel, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož obrat nepřesahuje 30 milionů Kč
- 2.17. Mikropodnik je jakýkoli podnikatel, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož obrat nepřesahuje 6 milionů Kč
- 2.18. Kontaktní rozhraní je elektronické rozhraní mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které slouží k předávání informací mezi oběma Smluvními stranami (klientská zóna webových stránek Poskytovatele, emailová, telefonická nebo osobní komunikace).
- 2.19. Kontaktní místo je místo, kde má Poskytovatel nebo jeho Oprávněný zástupce sídlo nebo provozovnu nebo jiné místo určené pro styk s veřejností
- 2.20. 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.
- 2.21. Identifikační klíč je klíč, který může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných Poskytovatelem, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s Poskytovatelem a přístupem do Kontaktního rozhraní.
- 2.22. Síť je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele
- 2.23. LAN přípojkou se rozumí přípojka internetových služeb zakončená zásuvkou RJ45 v bytě účastníka.
- 2.24. Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací
- 2.25. Koncové zařízení je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.
- 2.26. Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.27. Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.28. Provozní podmínky jsou obchodní podmínky vztahující se na konkrétní druh Služby.
- 2.29. Přípojka je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí Přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojné vedení; Koncové zařízení.
- 2.30. Přípojné vedení je metalické, optické, koaxiální, bezdrátové nebo obdobné vedení v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Koncového bodu Účastníka.
- 2.31. Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.32. Správce osobních údajů je fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů
- 2.33. Souhlasem je souhlas majitele nemovitosti Koncového bodu Účastníka či společenství vlastníků, jde-li o společné části nemovitosti v bytovém spoluvlastnictví, se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v této nemovitosti či ve společných částech nemovitosti).
- 2.34. Reklamací se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb, z nesprávné výše vyúčtovaných cen za Služby a z dalších skutečností v souladu s těmito Podmínkami.
- 2.35. Úroveň kvality služby je definovaná % zaručené dostupnosti služby. Tento údaj, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, má hodnotu 95 % v daném účetním měsíci.
- 2.36. Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné
- 2.37. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby. Zavadou je též porucha Koncového zařízení, u kterého neuplynula záruční doba.
- 2.38. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, přerušení telekomunikačního vedení třetí stranou, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie

### 3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Pro uzavření a plnění Smlouvy je nutné doložit Poskytovateli osobní a identifikační údaje Závjemce o uzavření Smlouvy, a to v případě fyzické osoby, jméno, příjmení, bydliště, adresu místa instalace, datum narození, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace, v případě právnické osoby, obchodní název, identifikační číslo, sídlo, adresu místa instalace, jméno, příjmení a funkce (popř. právní titul) osoby oprávněné Smlouvu za Účastníka uzavřít, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace. Účastník je povinen v případě změny údajů v průběhu trvání Smlouvy o tomto neprodleně Poskytovatele písemně nebo na jeho e-mailovou adresu informovat, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 3.2. Návrh na uzavření Smlouvy je Účastník povinen činit písemnou formou a na předepsaném formuláři, není-li níže uvedeno jinak. Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně.
- 3.3. Pro náležitosti Smlouvy, pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to Poskyvatel umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho Oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkovi.
- 3.4. Odesláním vyplněné žádosti o registraci Závjemce potvrzuje, že se řádně a v celém rozsahu seznámil s těmito Obchodními podmínkami a bez výhrad s nimi souhlasí. Závjemce je již okamžikem odeslání Žádosti o registraci těmito Obchodními podmínkami vázán
- 3.5. Závjemce je povinen pravdivě sdělit Poskytovateli všechny údaje požadované dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto na požádání doložit platným občanským průkazem, cestovním pasem nebo jiným úředním dokladem totožnosti.
- 3.6. Poskyvatel je oprávněn si od Závjemce vyžádat doložení užívacího titulu k nemovitosti, v níž se nachází Místo instalace, to platí i kdykoli během trvání Smlouvy.
- 3.7. Poskyvatel je oprávněn návrh na uzavření Smlouvy odmítnout, pokud Účastník nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:
  - 3.7.1. úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje
  - 3.7.2. uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s čl. 9.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů
  - 3.7.3. neplnil nebo neplní své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové povinnosti nebude plnit
  - 3.7.4. nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu se Smluvními dokumenty
  - 3.7.5. vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, porušuje povinnosti ve smyslu §122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem závodu
  - 3.7.6. odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem. Důvody odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy Poskyvatel sdělí Účastníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu. Složil-li již Účastník, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Účastníkovi ze strany Poskytovatele vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí návrhu.
- 3.8. Smlouva uzavřená osobně nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami nebo dnem zahájení poskytování Služeb, pokud je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku.
- 3.9. Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména: a) žádost o změnu identifikačních údajů dle čl. 3.1) žádost o zřízení, změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy či zrušení Služby.
- 3.10. Převod práv a povinností Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu, či Smlouvy jako celku, je možný jen s předchozím souhlasem Poskytovatele
- 3.11. Pokud jsou splněna všechna ustanovení a náležitosti smlouvy včetně všech povolení, zejména pro umístění prvku ve společných prostorech bytových domů je zřízení služby do 48 hodin od podpisu smlouvy oběma stranami. Nebo v domluveném termínu vyplývajícím ze Smlouvy
- 3.12. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, nebo na dobu stanovenou ve Smlouvě

#### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. ve sjednaném termínu (nejdéle do 1 měsíce od podání žádosti) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s obsahem Smluvních dokumentů. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své povinnosti nebude plnit
  - 4.1.2. na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty
  - 4.1.3. zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem
  - 4.1.4. oznámit na internetových stránkách [www.kpsystem.cz](http://www.kpsystem.cz) nebo [www.kpnet.cz](http://www.kpnet.cz), je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby
  - 4.1.5. dle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 Zákona o elektronických komunikacích nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Zákona o elektronických komunikacích.
- 4.2. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Účastníkem
- 4.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi aktivizační, deaktivizační či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněně.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy
- 4.6. Z důvodu ochrany sítě elektronických komunikací může docházet k omezení či blokadě Služby, resp. některých portů, zejména v případě, kdy je ze síťového provozu zjevné, že dochází k šíření virů zneužívajících Službu či je Služba užívána k rozesílání spamu. V případě bezpečnostních incidentů si Poskytovatel vyhrazuje právo zablokovat veškerou komunikaci na portech nebo IP adresách, ze kterých k bezpečnostním incidentům dochází. Klient bude vždy na tento fakt upozorněn dohledovým centrem a po odstranění příčiny bude opět daný port nebo IP adresa odblokována
- 4.7. Opatření v bodech 4.5 4.6 mohou mít značný vliv na kvalitu poskytované, a to až do stavu její deaktivace.
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služby upřednostnit v síti vybraný provoz (QoS), např. Službu VoIP a Televize
- 4.9. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou

#### 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí
- 5.2. Zákazník je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Zákazníka na bankovní účet Poskytovatele či do okamžiku úhrady příslušné platby v hotovosti v provozovně Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby
- 5.3. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit

- 5.4. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby
- 5.5. Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba
- 5.6. Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob
- 5.7. případě ukončení smluvního vztahu dohodou nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se Zákazník zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu Poskytovateli veškerá zařízení nebo příslušenství uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb, která Poskytovatel Zákazníkovi zapůjčil
- 5.8. Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovi nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací
- 5.9. Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel
- 5.10. Zákazník zejména nesmí
- 5.10.1. porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob
- 5.10.2. zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání
- 5.10.3. umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
- 5.10.4. poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod. Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace
- 5.10.5. Veškeré úpravy za koncovým bodem jsou v případě dodržení i nedodržení technických norem, provozování zařízení bez certifikace pro českou republiku plně na zodpovědnosti Uživatele.

## 6. Volba poskytovaných Služeb.

- 6.1. Poskytované služby vybírá Účastník z aktuální a platné nabídky služeb Poskytovatele, a to po dobu trvání Smlouvy. Účastník objednáva služby elektronicky vyplněním datového formuláře umístěného na Internetových webových stránkách, Klientského rozhraní nebo prostřednictvím Call centra provozovaného Poskytovatelem nebo osobně prostřednictvím Zákaznického centra
- 6.2. Poskytované služby vybírá Účastník z aktuální a platné nabídky služeb Poskytovatele, a to po dobu trvání Smlouvy. Účastník objednáva služby elektronicky vyplněním datového formuláře umístěného na Internetových webových stránkách, Klientského rozhraní nebo prostřednictvím Call centra provozovaného Poskytovatelem nebo osobně prostřednictvím Zákaznického centra

## 7. Rozsah poskytované Služby

- 7.1. Definice poskytovaných služeb
- 7.1.1. služba připojení k síti Internet
- 7.1.2. hlasové služby VoIP (Voice over IP)
- 7.1.3. televizní služby IPTV – formou předprodeje
- 7.1.4. služba poskytnutí veřejné IP adresy
- 7.2. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti Smluvních stran, jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Ceník, Všeobecné podmínky a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Specifikace služeb poskytovatele, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník
- 7.3. Služba je poskytována na území České republiky
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím svých dodavatelů

- 7.5. 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 povinnosti, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení
- 7.7. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby je Poskytovatel povinen dodržet pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě
- 7.9. Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě Smluvní strany zproštěny příslušných povinností na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci
- 7.10. Obě Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností
- 7.11. Poskytovatel garantuje bezplatný a nepřetržitý přístup k následujícím číslům tísňového volání:  
150 - Hasičský záchranný sbor ČR  
155 - Zdravotnická záchranná služba  
156 – Městská (obecní) policie  
158 – Policie ČR  
112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání

Na vyžádání pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání mu Poskytovatel předá telefonní číslo, ze kterého se tísňové volání uskutečnilo

## 8. Poskytování Služeb a Koncové zařízení

- 8.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 8.2. Uživatel je povinen používat Koncový bod pouze k účelům, ke kterým je dodán.
- 8.3. Uživatel nesmí bez vědomí Poskytovatele měnit, nastavovat nebo opravovat zařízení koncového bodu
- 8.4. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím Koncového zařízení, a to od 1. dne následujícího po dni, ve kterém došlo k instalaci Koncového zařízení v Místě instalace, není-li Smlouvou dohodnuto pozdější datum. Toto zařízení je Koncovým bodem. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za Koncovým bodem
- 8.5. V Místě instalace je Účastník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci nebo Aktivaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb. Umístění Koncového zařízení dle tohoto čl. po dobu poskytování Služeb je součástí Služby.
- 8.6. Technická zařízení nacházející se před Koncovým bodem (včetně Koncového zařízení), jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tvoří nedílný celek. Účastník není oprávněn do nich jakkoli zasahovat, přemísťovat je ani je jakkoli odstraňovat bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele
- 8.7. Poskytovatel provede instalaci nebo aktivaci Koncového zařízení a zařízení sloužících k užívání Služby v Místě instalace uvedeném ve Smlouvě. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel s ohledem na dostatečné zabezpečení zařízení před poškozením a s ohledem na zajištění vhodných provozních podmínek. Zařízení (převodník optického vlákna) bude zpravidla umístěno ve vstupní hale či chodbě bytu nebo nebytového prostoru poblíž vstupních dveří. Účastník je povinen poskytnout přípojně místo elektrorozvodné sítě (zásuvku) 230 V/50 Hz v bodě umístění Koncového zařízení a zajistit napájení tohoto zařízení po celou dobu poskytování Služby. V případě instalace antény se zařízení umístí na místo určené technikem Poskytovatele na základě dostupnosti signálu

- 8.8. Účastník může při instalaci zařízení požádat o umístění Koncového zařízení na jiné místo. Poskytovatel takové žádosti vyhoví, jestliže umístění zařízení na toto místo nebrání důležité důvody, zejména bezpečnostní nebo provozní. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady na instalaci dle platného Ceníku souvisejících služeb vzniklé umístěním Koncového zařízení na místo zvolené Účastníkem
- 8.9. Poskytovatel je oprávněn podmínit umístění Koncového zařízení na místo zvolené Účastníkem splněním bezpečnostních požadavků za účelem ochrany zařízení před poškozením či zničením. Účastník je povinen tyto požadavky splnit, jinak odpovídá za škody vzniklé na zařízení. Účastník se odpovídá za škodu vzniklou na zařízení zproští, pouze prokáže-li, že by ke škodě na zařízení došlo, i kdyby podmínky Poskytovatele splnil.
- 8.10. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních Účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby
- 8.11. Při zániku smluvního vztahu je Účastník povinen na vlastní náklady vrátit Poskytovateli Koncové zařízení ve stavu odpovídajícím jeho řádnému užívání, tzn. nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství na adrese Zákaznického centra Poskytovatele. Při manipulaci s Koncovým zařízením je Účastník povinen postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě porušení povinností dle tohoto odstavce a/nebo při nevrácení Koncového zařízení ve lhůtě jednoho týdne od ukončení Smlouvy, vzniká Poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000, - Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, pokud taková způsobená škoda převyšuje uhrazenou smluvní pokutu. Je-li Koncové zařízení pronajato, nájemní vztah vč. povinnosti hradit nájemné nezanikne, dokud Účastník Poskytovateli písemně neoznámí, že zařízení je zničeno, poškozeno či že je nevrátí, nebo dokud Poskytovatel nájemní smlouvu nevypraví. Na žádost Účastníka provede Poskytovatel demontáž Koncového zařízení za úplat, která je stanovena platným Ceníkem souvisejících služeb

## 9. Cena Služeb, platební podmínky

- 9.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku, příp. ve Smlouvě. Aktuální Ceník je k dispozici na [www.kpsystem.cz](http://www.kpsystem.cz) nebo [www.kpnet.cz](http://www.kpnet.cz) popřípadě v zákaznickém centru Poskytovatele
- 9.2. Úhradu za služby je možné provádět bankovním převodem, na základě údajů ve Smlouvě, nebo v hotovosti oproti příjmovému dokladu.
- 9.3. Účastník se zavazuje zaplatit Poskytovateli úhradu za poskytované Služby ve výši dle platného Ceníku a způsobem sjednaným ve Smlouvě, a to na základě Faktury, vystavené Poskytovatelem na následující Předplatné období, ve kterém bude Služba poskytována. Platný Ceník, Ceník souvisejících služeb včetně aktuální nabídky Služeb je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele
- 9.4. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných Služeb paušální částkou za příslušné období, je Účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných Služeb nejméně do 15 dnů příslušného kalendářního měsíce
- 9.5. Při zřízení nové Služby uhradí Účastník úplatu ve výši jedné třicetiny za každý den zbývající do začátku příštího Předplatného období ode dne následujícího po dni Aktivace Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejpozději do 15 dnů od Aktivace Služby se splatností uvedené na faktuře.
- 9.6. Služba je od Aktivace Služby poskytována na 14 dní zdarma. Po uplynutí této doby se předpokládá že je Služba plně funkční a nic nebrání k řádnému vyžívání sjednané služby.
- 9.7. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných plateb za poskytované Služby na základě Smlouvy, Obchodních podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda Účastník skutečně využíval sjednané Služby
- 9.8. Fakturu za poskytnuté služby Poskytovatel Účastníkovi zašle do Klientského rozhraní Účastníka nebo v elektronické podobě na fakturační e-mail uvedený ve Smlouvě, pokud se strany nedohodly jinak. Na písemnou žádost Účastníka a dále v případech, kdy Účastník nevěděl svou platnou adresu elektronické pošty, je Poskytovatel oprávněn zasílat tištěnou fakturu. Tištěná faktura podléhá zpoplatnění dle platného Ceníku souvisejících služeb. Faktura bude Účastníkovi zaslána vždy nejpozději do 5 dnů před zahájením následujícího Předplatného období.
- 9.9. 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.
- 9.10. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění, který nebude kratší než 1 týden od

- doručení. Účastník uděluje souhlas se zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě a formou emailové zprávy na kontaktní emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě
- 9.11. V případě, že Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo ukončit Smluvní vztah nebo nezřídít účastníkovi přístup k veřejně dostupné Službě elektronických komunikací (s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání). Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle tohoto odstavce
- 9.12. V případě reaktivace služby zřídí Poskytovatel Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě do 72 hodin od uhrazení dlužné částky v hotovosti nebo od připsání bezhotovostní platby na účet Poskytovatele. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku dle platného Ceníku Poskytovatele
- 9.13. Účastník může proti pohledávkám Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele
- 9.14. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek
- 9.15. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě dle platného ceníku Poskytovatele
- 9.16. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu Služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty vůbec nebo byly poskytnuty pouze částečně z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem
- 9.17. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

#### 10. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 10.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, vzniká Poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení
- 10.2. Je-li Poskytovatel v prodlení s vrácením přeplatku, nebo rozdílu ceny nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, vzniká Uživateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení
- 10.3. Zákazník má právo na vrácení úhrady ceny služby v plném rozsahu, pokud nefunkčnost služby překročí 90% kvality poskytované služby. A zároveň na odstoupení od smlouvy bez sankcí
- 10.4. V případě porušení povinností Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu dle planého Ceníku za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti
- 10.5. Poskytovatel má právo na náhradu újmy způsobené prodlením se splněním povinností Účastníka vedle práva na zaplacení úroku z prodlení a smluvní pokuty, a to i v rozsahu smluvní pokuty či úrok z prodlení přesahující
- 10.6. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši sjednaných měsíčních plateb (nebo minimálního plnění, je-li ujednáno) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě, že je Účastníkem Spotřebitel, Mikropodnik, Malý podnik nebo Nezisková organizace může být úhrada požadována pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a výše této úhrady nesmí být vyšší než 1/20 součtu měsíčních plateb za Služby zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Smluvní pokuta bude účtována ode dne ukončení Smlouvy a ukončení poskytování Služeb.
- 10.7. Účastník má právo předčasně ukončit Službu, pokud ke dni ukončení služby písemně požádá o její ukončení a uhradí veškeré dlužné částky související s poskytováním služby do data ukončení služby. Včetně nákladu na odstranění koncového bodu, pokud je vyžadováno.
- 10.8. Účastník je rovněž povinen uhradit cenu zařízení poskytnutých za zvýhodněných podmínek poskytovatelem, která převzal řádným předávacím protokolem a jejichž plná cena je na protokolu uvedena, a to v hodnotě vyplývající z rozdílu plné ceny a dotované ceny



- 10.9. Zákazník má právo na slevu z ceny poskytované služby a to 1/30 za každý den kdy nebyla služba plně funkční. Nebo pokud byla nahlášena závada a nebyla odstraněna do 48 hodin nebo v dohodnutém termínu.
- 10.10. Tato sleva se nevztahuje na zásah vyšší moci, poškození třetí osobou, která způsobí rozsáhlé opravy na vedení Poskytovatele
- 10.11. Zásahem uživatele do koncového bodu, nebo zásahem do zařízení Uživatele a tím způsobení nefunkčnosti služby.
- 10.12. Poskytovatel nenes zodpovědnost za prvky instalované Účastníkem za koncovým bodem

## 11. Reklamacce a poruchy

- 11.1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad úrovní kvality poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech.
- 11.3. Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (wifi router, telefon, switch a STB). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob apod.).
- 11.4. Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka. Takový servis bude vždy poskytován za úplatu
- 11.5. V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli poplatek za výjezd a práci dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.
- 11.6. Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápisky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele či z na emailovou adresu reklamacce@kpsystem.cz s uvedením Autorizačního kódu, přičemž jednotlivé kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. Reklamacce na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamacce zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas
- 11.7. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamacce rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamacce vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacce musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamacce, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku <http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>
- 11.8. V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamacce. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacce způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamacce buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období
- 11.9. Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci bez uvedení Autorizačního kódu Zákazníka či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamacce ve smyslu výše uvedených článků.

## 12. Postup při uplatňování a vyřizování reklamacce, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 12.1. Účastník má právo uplatnit reklamacce na vyúčtování ceny, poskytovanou Službu elektronických komunikací nebo na vadné Koncové zařízení

- 12.2. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne
- 12.3. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne
- 12.4. Reklamací na vadné Koncové zařízení je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 měsíců ode dne převzetí zařízení, jinak právo zanikne
- 12.5. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby, vadně poskytnuté Službě nebo vadnému Koncovému zařízení nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti
- 12.6. Reklamací týkající se Závad musí být podány písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adresu Poskytovatele, nebo emailem na emailovou adresu: [info@kpsystem.cz](mailto:info@kpsystem.cz). Reklamační formuláře jsou ke stažení na webových stránkách Poskytovatele v sekci Ke stažení a k dispozici v zákaznickém centru Poskytovatele
- 12.7. Poskytovatel Služby elektronických komunikací je povinen vyřídit Reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení Reklamací musí být provedeno prokazatelným způsobem
- 12.8. Pokud se strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamací. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatelé není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby
- 12.9. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby
- 12.10. Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou opravného daňového dokladu vystaveného do 1 měsíce od kladného vyřízení Reklamací
- 12.11. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, vyúčtování ceny nebo Koncového zařízení, je oprávněn do 1 měsíce od takového rozhodnutí nebo od marného uplynutí lhůty pro Reklamací podat námitku proti vyřízení u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
- 12.11.1. - Český telekomunikační úřad – odbor pro severočeskou oblast, Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, Email: [spotrebiteleskospory@ctu.cz](mailto:spotrebiteleskospory@ctu.cz), web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) v případě Reklamací Služby a vyúčtování ceny
- 12.11.2. Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) v případě Reklamací zařízení

### 13. Archivace a zpracování osobních údajů

- 13.1. Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
- 13.2. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají
- 13.3. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat za podmínek stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady o ochraně fyzických osob osobní údaje, které Účastník v souvislosti se smlouvou Poskytovateli poskytl nebo v budoucnu poskytne, a to pro účely realizace smluvního vztahu spočívajícího v poskytování Služby
- 13.4. Poskytovatel coby Správce osobních údajů odpovídá za dodržování zásad zpracování, dodržování povinností upravených nařízením a za zabezpečení údajů. Za hlavní zásady zpracování osobních údajů se považuje
- 13.4.1. zákonnost, korektnost, transparentnost – zpracování údajů na základě nejméně jednoho právního důvodu, a to transparentně

- 13.4.2. omezení účelu – shromažďování údajů pro určité legitimní účely, údaje nesmějí být zpracovány neslučitelným způsobem s těmito účely
- 13.4.3. minimalizace údajů – osobní údaje musí být přiměřené a relevantní ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány
- 13.4.4. přesnost – osobní údaje musí být přesné
- 13.4.5. omezení uložení – osobní údaje by měly být uloženy ve formě umožňující identifikaci subjektu údajů jen po nezbytnou dobu pro dané účely, pro které jsou zpracovávány
- 13.4.6. integrita a důvěrnost – technické a organizační zabezpečení osobních údajů.
- 13.5. Uživatel má v souvislosti se zpracováním osobních údajů právo
  - 13.5.1. na informace (informační povinnost správce)
  - 13.5.2. na přístup k osobním údajům
  - 13.5.3. na opravu (a doplnění)
  - 13.5.4. na výmaz („právo být zapomenut“)
  - 13.5.5. na omezení zpracování
  - 13.5.6. na přenositelnost údajů
  - 13.5.7. vznést námitku
  - 13.5.8. nebýt předmětem automatizovaného rozhodování
- 13.6. Osobní údaje nabyté z kontaktu se zákazníkem, nejsou předávána žádné třetí straně. Vyjma orgánům státní zprávy nebo ČTU, a to pouze v rozsahu stanoveném zákonnými normami. A vždy pouze na vyžádání těchto institucí
- 13.7. Souhlas se zpracováním nezbytně nutných osobních údajů, je považován podpisem smlouvy o Službě.

#### 14. Ukončení, pozastavení smluvního vztahu

- 14.1. Na základě písemné výpovědi jedné ze smluvních stran a to nejméně 30 dní před plánovaným ukončením služeb.
- 14.2. Poskytování služby je ukončeno k poslednímu dni účtovacího období. Pokud není písemně stanoveno jinak. Nejdéle však 30 kalendářních dní od podání výpovědi
- 14.3. Po skončení poskytování služby, je povinen Zákazník vrátit na adresu poskytovatel pronajatá zařízení. Nebo uhradit jejich cenu.
- 14.4. Poskytovatel v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k nápravě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit a smluvní vztah vypovědět
- 14.5. V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu
- 14.6. Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy
- 14.7. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností a pravidel
- 14.8. Uživatel má právo na pozastavení služby na dobu, kterou předem písemně odsouhlasí obě smluvní strany. Za předpokladu že jsou uhrazeny všechny závazky a pohledávky. Pozastavená a opětovná aktivace služby se řídí aktuálním ceníkem.
- 14.9. Cena služby v případě pozastavení služby dle čl.14.8. zůstává po reaktivaci stejná, a to včetně smluvených bonusů. Případná změna musí být upravena v nové smlouvě.

#### 15. Podstatné porušení Smlouvy

- 15.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel
  - 15.1.1. nezřídil požadovanou Službu ani 1 měsíc po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech
  - 15.1.2. neprovedl sjednanou změnu Služby ani 1 měsíc po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby

- 15.1.3. opakovaně a výlučně svým zaviněním způsobil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli
- 15.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník
  - 15.2.1. neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby
  - 15.2.2. je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 30 dnů po datu splatnosti
  - 15.2.3. poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné, či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby
  - 15.2.4. dopustil, a to i neúmyslně, poškození, ztrátu, zničení nebo zneužití Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele
  - 15.2.5. uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal
  - 15.2.6. opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smluvní dokumentací nebo platnými právními předpisy
  - 15.2.7. odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně údržbou zařízení
  - 15.2.8. neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván
  - 15.2.9. nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek
  - 15.2.10. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5. 10.

## 16. Změna a platnost VOP

- 16.1. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne Zákazníkovi
- 16.2. Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 17. Servisní služby

- 17.1. Seznam servisních služeb je uveden v konkrétních cenících jednotlivých služeb.
- 17.2. Pokud není stanovena servisní služba ceníkem, stanoví se cena na základě nabídky pro konkrétní službu, pokud je společnost KPSYSTEM s.r.o. tuto servisní službu schopna vykonat.
- 17.3. Službu je možné objednat na kontaktech uvedených na stránkách [www.kpsystem.cz](http://www.kpsystem.cz)

## 18. Ustanovení společná a závěrečná

- 18.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a občanským zákoníkem
- 18.2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění
- 18.3. Pokud jsou ve Smluvních dokumentech použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného.
- 18.4. Právní jednání Smluvních stran ze Smluvních dokumentů vyvolává jen ty právní následky, které jsou v nich vyjádřeny, jakož i právní následky plynoucí ze zákona
- 18.5. Obě Smluvní strany budou vykládat Smluvní dokumenty v dobré víře. Obsah práv a povinností Smluvních stran ze Smluvních dokumentů se vykládá v první řadě vždy podle jazykového vyjádření jednotlivých ujednání. K úmyslu jednatelů lze přihlídnout, jen není-li v rozporu s jazykovým vyjádřením. Teprve v případě nejasností ohledně významu jazykového vyjádření jednotlivých ujednání se použijí ostatní zákonná pravidla pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran.

- 18.6. K jakýmkoli dodatkům nebo odchylkám od návrhu Smluvních dokumentů (s výjimkou údajů, které jsou určeny Žadateli v Návrhu k vyplnění), které by učinil Žadatel, se nepřihlíží a Smlouva je uzavřena pouze s obsahem uvedeným v těchto návrzích Smluvních dokumentů, jak byly předloženy Poskytovatelem, ledaže tyto dodatky nebo odchylky Poskytovatel přijme výslovně.
- 18.7. Potvrdí-li Účastník písemně uzavření či změnu Smlouvy učiněnou v jiné než písemné formě a obsahuje-li takové potvrzení, byť i nepodstatné odchylky od skutečného obsahu předchozí dohody, platí Smlouva za uzavřenou s obsahem uvedeným v potvrzení pouze za předpokladu, že Poskytovatel obsah potvrzení výslovně potvrdí
- 18.8. Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel, vylučují Smluvní strany pro jejich právní vztahy úpravu smluv uzavíraných adhezním způsobem obsaženou v § 1799 a § 1800 občanského zákoníku. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Smluvní dokumenty projednaly, jednotlivá jejich ujednání prodiskutovaly a jejich význam si vysvětlily. Obsah Smluvních dokumentů a jednotlivá práva a povinnosti jsou Smluvním stranám známa, jsou srozumitelná, pochopitelná a pro žádnou ze Smluvních stran nejsou ujednání zvláště nevýhodná
- 18.9. Promlčecí lhůty k vykonání práv vzniklých na základě nebo v souvislosti se Smlouvou se v případě uzavření jakékoli dohody o mimosoudním jednání Poskytovatele a Účastníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, nestaví a počínají běžet či běží dál bez ohledu na případnou existenci takové dohody.
- 18.10. Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel a uplatňuje-li kterákoli ze Smluvních stran vůči druhé Smluvní straně jakoukoli svou pohledávku vzniklou na základě nebo v souvislosti se Smlouvou, vylučuje se právo věřitele takové pohledávky na úhradu souvisejících nákladů v paušální výši stanovené v § 3 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, popř. dle právního předpisu nahrazujícího toto nařízení vlády
- 18.11. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smluvních dokumentů bude považováno za nezákonné, neplatné, zdánlivé nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smluvních dokumentů, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, zdánlivá anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, zdánlivá nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu původních ustanovení.
- 18.12. Ukončení Smlouvy nemá vliv na povinnost úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu podle těchto Podmínek
- 18.13. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2021 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 01.01.2021