

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společnosti CentroNet, a.s.

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů („ZEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („OZ“).

Znění účinné od 25.5.2018

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

### 1.1. Co obsahují:

Tyto Všeobecné podmínky („VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky („ČR“) a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou „CenTrio“ společností CentroNet, a.s., se sídlem Praha 1, Nové Město, náměstí Republiky 1037/3, PSČ 110 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6461, IČO: 26165473, DIČ: CZ26165473 („CN“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Smlouva“).

### 1.2. Pevné sítě:

Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných pevných sítí elektronických komunikací CN („Pevné sítě“), případně smluvního operátora CN (souborně „Sítě“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí, které mohou kvalitu Služeb ovlivnit.

### 1.3. Na co se nevztahují:

Tyto VP se nevztahují na přístup k sítím a přiřazeným prostředkům a propojení upravených v § 78 a násl. ZEK ani na prodej, nájem a opravy telekomunikačních koncových zařízení.

### 1.4. Účastník:

Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CN Smlouvu, nebo která zahájila s CN jednání o uzavření Smlouvy („Účastník“); Účastníkem se rozumí též osoba, která Službu CN využívá. Účastníkem – spotřebitelem se rozumí osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

### 1.5. Smluvní podmínky:

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří:

1.5.1. smluvní formulář („Smluvní formulář“),

1.5.2. tyto VP,

1.5.3. předávací protokol/y k zapůjčenému zařízení,

1.5.4. ceníky služeb a příslušenství („Ceník“) a

1.5.5. provozní podmínky („Provozní podmínky“), a

1.5.6. zásady zpracování osobních údajů („Zásady“)

(„Smluvní podmínky“).

Aktuální Smluvní podmínky jsou dostupné na Internetových stránkách (jak je tento pojem definován v odst. 2.1), konkrétně na adrese [www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/](http://www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/).

### 1.6. Ceny:

Ceník upravuje zejména ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, jak je tento pojem definován ve Smlouvě („Speciální nabídka“), ceny za nájem koncových zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. Ceník obsahuje též nabídku druhů servisních služeb.

## 2. Uzavírání Smlouvy

### 2.1. Jak uzavřít Smlouvu:

Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu lze uplatnit na některém ze Smluvních formulářů vydaných k tomuto účelu CN, které jsou k dispozici zejména u obchodních zástupců CN, na určených místech CN pro styk s veřejností („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách CN [www.centrio.cz](http://www.centrio.cz) („Internetové stránky“) nebo může být Účastníku zaslán na vyžádání poštou nebo e-mailem. Seznam Kontaktních míst je dostupný na Internetových stránkách.

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb a jejich ceny jsou upraveny v aktuálním Ceníku.

Ujednání těchto VP týkající se Smlouvy se obdobně použijí i případě uzavírání dodatků, změn či dohod týkající se Smlouvy.

### 2.2. Co je třeba uvést a doložit:

Ve Smluvním formuláři uvede Účastník požadované identifikační údaje.

Účastník předkládá dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz, případně pas, nejedná-li se o občana České republiky; jeho číslo Účastník uvede v Smluvním formuláři. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list.

Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že CN je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. CN má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Objednávce, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v Zásadách. CN může Účastníka vyzvat, aby se z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně dostavil na Kontaktní místo CN, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět. Údaje uvedené v tomto odst. 2.2 jsou nutné pro uzavření Smlouvy ve smyslu článku 2.4 Zásad.

V případě, že je Smlouva uzavřena rodičem ve prospěch dítěte, plynou ze Smlouvy práva i povinnosti tomuto rodiči. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. V opačném případě Smlouva pokračuje výhradně s rodičem jako Účastníkem.

### 2.3. Autorizovaný účastník a identifikační klíč:

Účastníku, který doložil údaje dle odst. 2.2 při uzavření Smlouvy identifikačními doklady, a to za své fyzické přítomnosti, případně i v jiných případech umožněných ze strany CN, může CN vydat identifikační klíč, který může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných CN, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s CN („PIN“).

### 2.4. Forma Smluvního formuláře:

Smluvní formulář předkládá Účastník písemnou formou, a to zpravidla osobně na Kontaktních místech. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Účastník může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci. Podepsat Smluvní formulář je možné také vlastnoručním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu (vlastnoručním digitálním podpisem).

### 2.5. Zřízení Služby:

Pokud Účastník v Smluvním formuláři neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést CN dle standardních parametrů. K následnému zřízení další Služby či změně nastavení Služeb dojde vyplněním dalšího Smluvního formuláře nebo prostřednictvím e-mailu či telefonicky za podmínky ověření identifikace Účastníka.

Pokud to CN umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí zejména den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkově. Konkrétní způsob stanoví CN v Provozních podmínkách pro jednotlivé druhy Služeb.

## 2.6. Právo CN odmítnout uzavřít Smlouvu nebo zřídít Službu:

CN odmítne uzavřít Smlouvu nebo zřídít Službu, pokud Účastník nesplní Smluvní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:

- (i) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- (ii) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo v rozporu s odst. 2.2 nedodá doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- (iii) neplnil nebo neplní své povinnosti vůči CN nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové povinnosti nebude plnit,
- (iv) nesložil u CN požadované jistoty v souladu s aktuálním Ceníkem,
- (v) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů, v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem obchodního závodu,
- (vi) odmítl zřízení Služby z důvodů technických omezení na straně CN,
- (vii) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují Smluvním podmínkám, nebo
- (viii) Smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo Smluvní podmínky zrekapituloval jinými slovy.

Důvody odmítnutí CN sdělí Účastníkovi, a to nejpozději do 20 dnů ode dne doručení Smluvního formuláře. Složil-li Účastník, jehož Smluvní formulář byl odmítnut, jistotu, bude Účastníkovi ze strany CN vrácena nejpozději do 60 dnů ode dne odmítnutí Smluvního formuláře.

## 2.7. Uzavření Smlouvy:

Pokud Účastník splní všechny podmínky pro uzavření Smlouvy dle těchto VP, CN akceptuje Smluvní formulář a zajistí její předání zpět Účastníkovi, a to nejpozději do 20 dnů ode dne jejího převzetí. Ve stejné lhůtě CN případně Účastníkovi sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídít. V rozsahu v jakém není možné požadované Služby zřídít, Smlouva zaniká.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti:

- dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami v případě podpisu Smlouvy za fyzické přítomnosti obou smluvních stran, nebo
- zřízením Služby,

a to podle toho, co nastane dříve.

## 2.8. Doba trvání Smlouvy:

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální délkou trvání uvedenou ve Smlouvě. Účastník se zavazuje zajistit, že Smlouva bude trvat po dobu sjednání minimální délky trvání.

## 2.9. Právo Účastníka - spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání CN:

Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník - spotřebitel při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od CN obdrží informace o zákonných náležitostech uzavřené Smlouvy ve smyslu § 63 odst. 1 ZEK. Odstoupí-li Účastník - spotřebitel od Smlouvy a CN již započala s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka - spotřebitele, je Účastník - spotřebitel povinen CN uhradit poměrnou část ceny za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání, uskutečnění datového spojení, nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla CN uvedenou v odst. 1.1. K odstoupení lze využít vzorový formulář, který je uveden na Internetových stránkách na adrese [www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/](http://www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/). Ustanovení tohoto odstavce se uplatní obdobně též na jakékoliv změny Smlouvy (např. dodatky); v takovém případě dojde k navrácení Smlouvy do stavu před změnou, a to k datu doručení odstoupení.

## 2.10. Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:

Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Smluvního formuláře. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do čtyř (4) pracovních dnů od doručení žádosti CN, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele.

Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném

telefonním čísle, provedené na základě právního jednání směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenašeném telefonním čísle. Nebude-li toto právní jednání provedeno Účastníkem nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle druhé věty tohoto odstavce nezačala běžet. Služba bude zřízena v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

Podmínky pro přenesení telefonního čísla od CN k novému poskytovateli jsou uvedeny v odst. 10.15

## 3. Práva a povinnosti CN

### 3.1. CN je povinna zejména:

- (i) (kvalita služeb) poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami včetně podmínek uvedených v Provozních podmínkách,
- (ii) (údržba Sítí) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- (iii) (odstraňování závad) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních CN co nejdříve, to znamená nejpozději do 30 dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude CN postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu OZ,
- (iv) (lhůty pro zřízení Služby) zřídít Službu ve lhůtě 30 dnů od uzavření Smlouvy, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta, jakož i v takové souvislosti provést jiné změny Smlouvy v dohodnuté lhůtě,
- (v) (vyrovnaní při předčasném ukončení Smlouvy) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy s minimální délkou trvání, přiměřený nárok CN na vyrovnaní v případě předčasného ukončení takové Smlouvy.

### 3.2. CN je oprávněna zejména:

- (i) (zálohy a jistoty) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby, a to v rozsahu sjednaném ve Smlouvě,
- (ii) (stanovení limitů) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- (iii) (nutnost identifikace) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci dle Smluvních podmínek s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude CN jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka,
- (iv) (ověření Účastníka) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své povinnosti, s čímž Účastník podpisem Smluvního formuláře souhlasí,
- (v) (změna čísla a kódů) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude CN Účastníka bez zbytečného odkladu informovat a bude-li to technicky možné, CN sdělí Účastníkovi změnu nejpozději 5 dnů před jejím provedením. CN bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlasových upozornění či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- (vi) (ochrana Sítě a Služeb) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě, a to i v rámci koncového bodu Sítě. CN je oprávněna provést kontrolu a případnou nápravu Sítě a Služeb za účelem zajištění bezpečnosti a požadované kvality Sítě a Služeb; Účastník je povinen CN umožnit provedení takové kontroly,
- (vii) instalovat vlastní zařízení mezi koncový bod Sítě a koncové zařízení Účastníka, je-li to potřebné pro zajištění bezpečnosti, integrity či kvality přenosů v Sítích,
- (viii) měnit jednostranně programovou nabídku televizních balíčků, např. strukturu programů, jejich počet, a to zejména z důvodu

změn právního nebo technického charakteru, jakož i změn podmínek ze strany souvisejících dodavatelů CN, přičemž taková změna není změnou Smlouvy.

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

##### 4.1. Účastník je povinen zejména:

- (i) (oznamování změn údajů) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat CN změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Účastník je povinen na žádost CN předložit doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - (ii) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
  - (iii) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami, písemnými návody a pokyny CN a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - (iv) (užívání schválených zařízení) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích elektronických komunikací v ČR;
  - (v) (ochrana Sítí a Služeb) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
  - (vi) (placení cen za služby) řádně a včas platit ceny za poskytnuté Služby v souladu se Smluvními podmínkami, zejména s čl. 6, a to včetně cen za užití služeb třetích stran,
  - (vii) poskytnout CN na její žádost podklady a doklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své povinnosti,
  - (viii) (ochrana údajů) chránit osobní a identifikační údaje Účastníka a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvědě,
  - (ix) (osobní projednání) dostavit se na písemnou výzvu CN ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny CN,
  - (x) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor CN a (b) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální rozumně předpokladatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne CN uspokojivé vysvětlení,
  - (xi) (vrácení zapůjčeného zařízení) v případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vrátit na adresu sídla CN veškeré zapůjčené zařízení, které mu bylo předáno při podpisu Smlouvy, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od ukončení Smlouvy. V případě že Účastník nevrátí zařízení CN ve lhůtě uvedené výše, nebo je vrátí ve stavu, nefunkčním či zjevně neodpovídajícím běžnému opotřebení, je CN oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty takového zařízení uvedené v platném Ceníku v den podpisu Smlouvy. CN je oprávněna se nároku na vrácení zapůjčeného zařízení dle tohoto článku vzdát, aniž by tím byl dotčen nárok na uvedenou smluvní pokutu,
  - (xii) bez výslovného písemného předchozího souhlasu CN nepřeprodávat Služby, jakož ani nepřenechávat Služby k přeprodeji třetím osobám. Účastník tedy nesmí vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu, vydávat Služby za služby Účastníka či jiné osoby nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností (aniž by došlo k uzavření smlouvy podle § 79 a násl. ZEK), tj. jakkoliv, přímo či nepřím, poskytovat, či se podílet na poskytování, služeb elektronických komunikací, a to za využití, částečného či úplného, Služeb dle této Smlouvy.
- ##### 4.2. Účastník je oprávněn zejména:
- (i) řádně užívat Služeb CN, které mu byly zřízeny,

- (ii) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště CN uvedené v Provozních podmínkách. CN je dále oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- (iii) umožnit užití Služeb třetí osobě s výjimkou případů uvedených v odst. 4.1 bod (xii).
- (iv) (právo na informace) požádat CN o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. CN sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany CN pro poskytování takových informací.

#### 5. Cena a vyúčtování ceny

##### 5.1. Ceník:

Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na Kontaktních místech a Internetových stránkách ([www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/](http://www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/)). Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé Služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Součástí tarifu mohou být i Služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál). Cena je ve vyúčtování uvedena po zaokrouhlení dle standardních matematických pravidel.

##### 5.2. Vyúčtování záloh a jistot:

CN je po předložení Smluvního formuláře Účastníkem oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány (tj. započteny proti příslušné platbě), resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich zúčtování, resp. vrácení. CN je oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 6.17 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.

##### 5.3. Povinnost hradit cenu za Služby:

Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.

#### 6. Platební podmínky

##### 6.1. Elektronické vyúčtování, zúčtovací období:

CN vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem.

Zúčtovacím obdobím je období stanovené CN, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Výjimkou z tohoto pravidla jsou vyúčtování za první a poslední období, která zahrnují (a) v případě prvního období část měsíce, po kterou byla Služba využívána od zahájení jejího poskytování a následující první celý měsíc, a (b) v případě posledního období, odečet poplatků za Službu naučovaných předem a to poměrně k datu ukončení poskytování předmětné Služby. Po skončení zúčtovacího období CN změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby.

##### 6.2. Druhy a rozsah vyúčtování:

CN vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) („ČTÚ“). Účastník si může objednat položkově vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb za cenu uvedenou v Ceníku; součástí takového položkového vyúčtování není bližší rozpis ceny Služeb nad rámec ceny uvedené ve Smlouvě.

##### 6.3. Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany CN odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Pevných sítích je lhůta odeslání do 5 dnů ode

dne vystavení vyúčtování. Vyúčtování je vystavováno vždy 15. den v měsíci pro zúčtovací období, který následuje po vystavení takového vyúčtování (předplatné). Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude v této lhůtě podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („**Fakturační adresa**“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak CN oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat vyšší případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 10.1 (ii) těchto VP. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období.

#### 6.4. Není-li doručeno vyúčtování včas:

V případě, že u Služeb v Pevných sítích nebude Účastníkovi doručeno vyúčtování do 7. dne od vystavení vyúčtování, je Účastník oprávněn požádat CN o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. Nepožádá-li Účastník u Služeb v Pevných sítích o opis vyúčtování do 14 dnů ode dne vystavení vyúčtování, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno 7. den ode dne vystavení vyúčtování.

#### 6.5. Rozdělení vyúčtování:

V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

#### 6.6. Splatnost a způsoby platby:

Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 15 dnů ode dne vystavení vyúčtování u Služeb v Pevných sítích.

Vyúčtování paušálních plateb je prováděno formou předplatného dle Účastníkem zvoleného způsobu platby, kdy Účastník volí z těchto způsobů: a) inkasem z bankovního účtu – předplatné na jedno zúčtovací období, b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu CN – předplatné na jedno zúčtovací období, c) prostřednictvím SIPO – předplatné na dvě zúčtovací období, anebo d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A - předplatné na jedno zúčtovací období.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.

#### 6.7. Platba inkasem:

V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že CN je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je CN oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit.

Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady může provést také Účastník, je však povinen to prokazatelně oznámit CN současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

#### 6.8. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:

Kdykoli před skončením zúčtovacího období je CN oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou CN nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má CN důvodné podezření, že Účastník:

- (i) zneužívá Služby, nebo
- (ii) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb, nebo
- (iii) umožní třetí osobě zneužívání Služeb, nebo
- (iv) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

#### 6.9. Splnění povinnosti, variabilní symbol:

V případě úhrady cen prostřednictvím bankovního účtu Účastníka, je tento povinen provést platbu tak (včetně uhrazení veškerých bankovních poplatků), aby byla CN připsána celá částka uvedená ve vyúčtování. Pokud bude z jakéhokoliv důvodu na účet CN připsána nižší částka nebo CN vznikne povinnost hradit jakéhokoliv bankovní poplatky související s převodem z bankovního účtu Účastníka, je CN oprávněna požadovat po Účastníkovi doplatek (resp. nahrazení těchto poplatků) v rámci následujícího vyúčtování. Povinnost Účastníka zaplatit vyúčtované ceny

je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet CN. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit CN vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109 a Zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a CN, k jejímuž uzavření je za CN oprávněno pouze představenstvo.

#### 6.10. Započtení Účastníkem:

Účastník může započíst pohledávky Účastníka za CN proti pohledávkám CN za Účastníkem pouze na základě předchozího písemného souhlasu CN.

#### 6.11. Úhrada při obnovení Služby:

V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je CN oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle platného Ceniku a Účastník je povinen tento poplatek zaplatit.

#### 6.12. Úrok z prodlení a smluvní pokuta:

CN je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě, nejméně však 7 dnů. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo CN domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

#### 6.13. Upomínky:

Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, CN ho na prodlení upozorní elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem a stanoví náhradní lhůtu plnění zpravidla 5 dní ode dne doručení upozornění či upomínky. Zaslání upomínky je zpoplatněno dle platného Ceniku v závislosti na způsobu zaslání a doby prodlení. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky dle platného Ceniku a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky CN za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může CN Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. CN je oprávněna požadovat úhradu ceny za omezení poskytování Služeb dle platného Ceniku a Účastník je povinen tento poplatek zaplatit. CN neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

#### 6.14. Postup při závadě či poruše:

Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně CN, CN může přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí CN poruchu nebo se CN dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).

#### 6.15. Paušální platby:

Nestanoví-li Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby bez ohledu na to, zda Účastník skutečně využíval objednané Služby, nebo bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti).

#### 6.16. Právní zástupci a inkasní agentury:

CN je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s osobou, která se takovým zmocněním prokáže, jako s CN. Účastník se dále zavazuje zaplatit veškeré náklady spojené s případným oprávněným vymáháním pohledávky CN za Účastníkem.

#### 6.17. Použití uhrazených částek:

Neurčí-li Účastník při plnění, na který dluh plní, je CN oprávněna finanční plnění ze strany Účastníka použít na jednostranné započtení svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy, a to oznámením o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobené CN. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení. V případě pochybností platí, že CN započte zálohu, jistotu, slevu nebo jinou platbu oproti svým pohledávkám za Účastníkem postupně od nejstarší z nich, a pokud není některá z pohledávek se shodným datem splatnosti uhrazena započtením v plné výši, pak se

započtení provede v poměrné výši vůči každé z těchto pohledávek; za pohledávku CN za účastníkem se pro účel této věty považuje pohledávka z jakéhokoli vyúčtování souvisejícího s jakoukoliv ze služeb poskytovaných účastníkovi a neuhrazená ve lhůtě splatnosti.

Pravidelné poplatky uhrazené účastníkem na základě smlouvy dopředu, za období, po které účastník v souvislosti s ukončením smlouvy již objednané služby nevyužíval, CN vrátí účastníkovi pouze v případě ukončení smlouvy ze strany CN. V ostatních případech bude účastníkovi vrácen příslušný přeplatek do 60 dnů od ukončení smlouvy.

#### 6.18. Neidentifikované platby:

Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění dluhu účastníka. Jakmile CN takovou neidentifikovanou platbu obdrží, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 6.17.

#### 6.19. Změna režimu DPH:

Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. CN žádosti vyhovějí, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

### 7. **Ochrana osobních údajů**

CN je oprávněna zpracovávat osobní a identifikační údaje, včetně údajů provozních a lokalizačních v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

Pravidla shromažďování, zaznamenání, používání a jiného zpracování osobních údajů účastníků upravují Zásady zpracování osobních údajů, jež jsou nedílnou součástí smlouvy.

### 8. **Reklamacce**

#### 8.1. Lhůta pro podání reklamace:

Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u CN bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamacce na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

#### 8.2. Vyřízení reklamace:

CN je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je CN povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

#### 8.3. Vrácení částek a dobropisů:

V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany CN započteny na úhradu pohledávek za účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů CN povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručený nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany CN.

### 9. **Omezení nebo přerušování poskytování služeb**

9.1. CN je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to:

- (i) (bezpečnost sítě) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- (ii) (krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- (iii) (legislativní důvody) v případě, že CN k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,

(iv) (zneužívání služeb a sítě) je důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení účastníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo sítě, nebo užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání služeb a sítě se považuje i užívání služeb či sítě jiným způsobem než uvedeným ve VP nebo Provozních podmínkách. CN je oprávněna monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,

(v) (překročení limitu) účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 (ii).

9.2. CN je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že účastník i přes upozornění:

- (i) (porušování povinností) porušuje smluvní podmínky,
- (ii) (neschválený přeprůjezd služby) užívá síť a služby v rozporu s odst. 4.1(xii),
- (iii) (neuhrazení ceny ani po upozornění) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání 1 týden od doručení upozornění,
- (iv) (neschválené zařízení) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR a na Pevné síti CN,
- (v) (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou sjednanou záruku,
- (vi) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst.10.13(ii),
- (vii) (nemožnost komunikace s účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upozornění a jiné písemnosti zasláné ze strany CN na poslední známou adresu účastníka vedenou v databázi CN nebo účastník jejich převzetí odmítl.

#### 9.3. Úmrtí účastníka:

CN přeruší poskytování služeb v případě úmrtí účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtí listem účastníka.

#### 9.4. Přístroj poškozující síť:

CN je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je CN po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

#### 9.5. Obnovení služeb:

Odstraní-li účastník závažný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který CN stanoví, CN obnoví poskytování služeb v původním rozsahu podle odst. 6.11.

### 10. **Zřízení, změna a zrušení služeb**

10.1. Účastník je po uzavření smlouvy oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, a to zejména:

- (i) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
- (ii) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny fakturační adresy, či zrušení služby.

#### 10.2. Podání žádosti o změnu smlouvy:

Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany CN, zpravidla písemně na určeném formuláři CN. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na kontaktních místech a na internetových stránkách na adrese [www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/](http://www.centrio.cz/podpora/ke-stazeni/). Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.

#### 10.3. Užívání PINU Autorizovaným účastníkem:

Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných služeb prostřednictvím PINU. Autorizovaný účastník je povinen chránit PIN před ztrátou, odcizením, vyřazením a zneužitím. Při užívání PINU platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání PINU kdykoli až do okamžiku, kdy bude CN případně oznámena ztráta, odcizení, vyřazení nebo zneužití PINU, jsou právními jednáními zavazujícími Autorizovaného účastníka.

#### 10.4. Změna identifikačních údajů:

Žádost o změnu podle odst. 10.1 (i) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil CN.

#### 10.5. Rozsah žádosti o změnu:

Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 10.1 (ii) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má CN právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

#### 10.6. Zřízení Služby:

Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení čl. 2.

Změna nastavení Služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Provozních podmínek, případně Ceníků.

#### 10.7. Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:

Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:

- (i) (ukončení Smlouvy bez sankce) pokud CN provede jednostranně změnu Smluvních podmínek v rozsahu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. písm. c) až p) a r) ZEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení (odstoupení od) Služby a Služba bude zrušena dnem nabytí účinnosti změny. Účastníkovi, který má sjednanou Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
- (ii) (opatření k ochraně Sítě) pokud CN zavádí ve smyslu odst. 3.2 (vi) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena CN, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
- (iii) (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka předloží CN Smluvní formulář za účelem nahrazení dosavadní Smlouvy Smlouvou s takovou třetí osobou jako novým Účastníkem. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Smluvní formulář, případně Smluvní formulář předložený ze strany třetí osoby. V tomto případě musí CN obdržet Smluvní formulář třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- (iv) bez uvedení důvodu; v takovém případě se však může uplatnit sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky/Smlouvy dle Smlouvy.

#### 10.8. Výpověď primárně písemně:

Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně písemně do sídla CN prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, osobním doručením, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem. Den, kdy Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti CN, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Do 30 dnů po doručení výpovědi zašle CN Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla vyzoomění o přijetí výpovědi.

#### 10.9. Schválení žádosti o změnu:

Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, CN schválí nebo odmítne žádost o změnu do 30 pracovních dnů od jejího doručení CN. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že CN do 30 pracovních dnů nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

#### 10.10. Omezení změn Smlouvy:

CN je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 10.1 (ii) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek CN za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. CN je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 9, jakož i v průběhu výpovědní doby.

#### 10.11. Změny jinak než písemně:

CN se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 10.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím PINU, případně jiným způsobem stanoveným CN.

#### 10.12. Rušení Služeb a trvání Smlouvy:

Zrušením jednotlivé Služby není ukončena celá Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá povinnosti závazky vyplývající z případné rámcové smlouvy nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu Služeb po určitou dobu.

#### 10.13. Výpověď – zrušení Služby a ukončení Smlouvy ze strany CN:

CN je oprávněna vypovědět, a to i bez výpovědní doby, konkrétní Služby či Smlouvu jako celek, a to v následujících případech:

- (i) (porušování povinností Účastníka) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny za poskytnuté Služby po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně dvou nezaplacených vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky před účinností (doručením) výpovědi, pozbývá výpověď CN platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
- (ii) (likvidace či insolvence) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem obchodního závodu. V těchto případech je CN současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- (iii) (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 9.1 (iv) a v odst. 9.2.
- (iv) (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od CN z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

#### 10.14. Výpovědní doba:

Výpovědní doba činí 30 dnů, není-li sjednáno jinak, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi vypovídající smluvní strany druhé smluvní straně. V případě žádosti o přenesení telefonního čísla dle odst. 10.15 činí výpovědní doba 10 dnů.

#### 10.15. Přenesení čísla k jinému poskytovateli:

Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 10.7 (i), (ii) a (iv) požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřípadně na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u CN. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než 4. pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušeno poskytování služby na daném telefonním čísle.

Pokud nebude dohodnuto jinak, dojde přenesením čísla v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením; ostatní Služby případně zřízené na přenašném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 9.

## 11. Ukončení Smlouvy

11.1. Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 10.8, 10.13 a 10.14. Ukončení Smlouvy nezabavuje Účastníka povinnosti zaplatit CN ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

### 11.2. Úmrtí Účastníka - spotřebitele:

Úmrtím Účastníka - spotřebitele Smlouva končí. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na některém z Kontaktních míst. Dohodne-li se oprávněný dědic s CN na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka – spotřebitele, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě. Tím není dotčena odpovědnost dědiců za dluhy zůstavitele.

## 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

### 12.1. Výjimky z odpovědnosti:

CN není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- (i) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- (ii) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- (iii) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- (iv) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití přístupových kódů, PIN a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím.

### 12.2. Odpovědnost CN:

V ostatních případech neuvedených v odst. 12.1 za škodu CN odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

### 12.3. Odpovědnost Účastníka:

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne CN v důsledku:

- (i) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník, že takovým porušením z jeho či uživatelské strany škoda nevznikla, nebo neprokáže-li, že za jednání takového uživatele odpovídá jiný Účastník,
- (ii) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- (iii) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- (iv) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR či na Pevné síti CN nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- (v) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetími osobám.

## 13. Právo a soudní příslušnost

### 13.1. Český právní řád:

Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení OZ.

### 13.2. Mimosoudní a soudní řešení sporů:

Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze Smlouvy či v souvislosti činností CN obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho internetových stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených nebo zakoupených od CN na Českou obchodní inspekci na jejich internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spory mezi CN a Účastníkem, vyplývající ze Smlouvy nebo na jejím základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla CN. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

## 14. Doručování zpráv

### 14.1. Způsoby komunikace a písemné úkony:

Účastník bere na vědomí, že CN je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („Zpráva“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo či emailovou adresu, které Účastník CN poskytl jako poslední.

### 14.2. Doručení zprávy:

Pro účely těchto VP se za doručenu považuje Zpráva:

- (i) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenu je považována i Zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena CN jako nedoručitelná. Zprávy od CN jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně.
- (ii) doručena elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, datové zprávy prostřednictvím datové schránky, telegramu nebo faxové zprávy. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo na email považuje potvrzení ústředny - serveru, že SMS či email byl odeslán na telefonní číslo Účastníka.
- (iii) v případě hlasového volání se za doručení Zprávy považuje dovolání se, uložení Zprávy do hlasové schránky Účastníka nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání Služeb, které znemožňují dovolání.

Pokud dochází k zaslání Zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku CN předá v souladu s § 63 odst. 9 ZEK Účastníku - spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si Účastník - spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 6.3).

## 15. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

### 15.1. Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:

Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi CN a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. CN je oprávněna od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i případné rámcové smlouvy, cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.

### 15.2. Platnost dřívějších formulářů:

Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VP mohou být z provozních a technických důvodů na straně CN uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.

### 15.3. Jedna Smlouva:

V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se předplacených Služeb), tvoří všechny Služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 10.

Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

### 15.4. Smluvní podmínky a jejich změny:

CN je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně CN nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. CN je povinna uveřejnit informace o těchto změnách na každém Kontaktním místě a na Internetových stránkách na adrese [www.centrio.cz](http://www.centrio.cz). Zároveň je CN povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to minimálně 30 dnů před účinností takové změny.

Pokud se jedná o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. písm. c) až p) a r) ZEK, je CN povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby

trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové Smluvní podmínky nebude akceptovat; 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 ZEK. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

15.5. Při pochybnostech rozhodují záznamy CN:

Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému CN, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému CN.

15.6. Závěrečná ustanovení

Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

Tyto VP nabývají účinnosti dne 25.5.2018. Na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřených od 25.5.2018 se uplatní tyto VP. Na ostatní smluvní vztahy se tyto VP uplatní po uplynutí lhůty 1 měsíce poté, kdy byl Účastník o změně informován.

V Praze dne 23.4.2018

CentroNet, a.s.

Lukáš Hůlka – jednatel společnosti  
Ing. Peter Melko MBA – jednatel společnosti