

Ing. Leoš Janouch se sídlem V Jilmu 229, 514 01 Jilemnice, IČO 42189713, DIČ CZ7006093435, živnostenský list vydán živnostenským úřadem Jilemnice číslo jednací ŽÚ 406747/04/Zm(dále jen Poskytovatel), vydává v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, jako držitel osvědčení č. 2077 vydaného Českým telekomunikačním úřadem tyto

## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb

(dále jen „Podmínky“)

### 1. Úvodní ustanovení

Podmínky upravují práva a povinnosti společnosti Ing. Leoš Janouch se sídlem V Jilmu 229, 514 01 Jilemnice, IČO 42189713 (dále jen „Poskytovatel“) jako poskytovatele služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále souhrnně jako „Služby“) a práva a povinnosti jakožto účastníka, resp. uživatele těchto Služeb (dále také jako „Účastník“) prostřednictvím pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou Comanet, a to na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále také jako „Účastnická smlouva“) či jiné smlouvy (oba tyto typy smluv souhrnně dále jako „Smlouva“).

Poskytovatel Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním (dále též jako „paušální Služby“).

### 2. Smlouva

#### 2.1 Uzavření smlouvy

Smlouvu na poskytování Služeb uzavírá s Poskytovatelem smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Účastník, která je v případě poskytování telekomunikační Služby Účastníkem ve smyslu § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „EK“).

Smlouvu na poskytování Služby je možné uzavřít pouze při instalaci v místě Služby nebo na pobočce na adrese V Jilmu 229, 514 01 Jilemnice. Tam lze provést i změnu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Účastníkovi informace dle § 63 odst. 1 EK (všechny informace jsou uvedeny ve smluvní dokumentaci, tj. ve Smlouvě, Ceníku, technické specifikaci Služeb a Všeobecných podmínkách a dále jsou k dispozici v informačním dokumentu na webové adrese (<http://www.comanet.cz/>) písemně, v listinné nebo elektronické podobě. Poskytovatel se rovněž zavazuje poskytnout Účastníkovi k seznámení Shrnutí uzavírané smlouvy dle § 63 odst. 5 EK. Pokud nebude technicky možné, aby Poskytovatel poskytl Účastníkovi Shrnutí smlouvy před jejím uzavřením, nabývá Smlouva účinnosti až okamžikem potvrzení Shrnutí smlouvy Účastníkem.

#### 2.3 Součástí smlouvy

Za nedílnou součást Smlouvy se považují tyto Všeobecné podmínky, Shrnutí smlouvy, technická specifikace Služby – předávací protokol, Ceník Služeb, Všeobecné podmínky pro přenesení čísla a pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, další dodatky a doplňky Smlouvy ujednané mezi smluvními stranami.

#### 2.4 Trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Smlouvě. Pokud Účastník nepotvrdí Poskytovateli, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy má uplynout sjednaná doba jejího trvání, automaticky se doba trvání Smlouvy změní na dobu neurčitou.

#### 2.5 Změna smlouvy

Dodatky a oboustranné změny Smlouvy (formuláře s názvem Smlouva o poskytování služeb) mohou být provedeny pouze na základě vzájemné dohody Účastníka a Poskytovatele, a to ve

#### Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb

stejně formě, jako byla Smlouva uzavřena, nestanoví-li tyto Všeobecné podmínky jinak.

2.5.1. Návrh na změnu Smlouvy je Účastník oprávněn předložit na pobočce Poskytovatele. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny (i technické a procesní), Poskytovatel změnu provede co nejdříve, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližšího následujícího po okamžiku, kdy obdržel návrh na změnu. Nebudou-li všechny uvedené podmínky splněny, informuje Poskytovatel Účastníka o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu dluhu vůči Poskytovateli apod.). O Změně Smlouvy Účastníka Poskytovatel informuje i např. prostřednictvím SMS nebo e-mailem.

2.5.2. O změně údajů uvedených ve Smlouvě se Účastník zavazuje informovat Poskytovatele vždy do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit doklad, který ji osvědčuje. Poskytovatel plní své povinnosti vždy na kontaktní údaje, které o Účastníkovi aktuálně eviduje.

2.5.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z důvodů

- inflace;
- vývoje nových technologií;
- zkvalitnění sítě či Služeb;
- zavádění nových Služeb;
- změn nebo rušení stávajících Služeb;
- změn podmínek na trhu elektronických komunikací.

Poskytovatel je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

- ceny Služeb;
- způsobu a podmínek účtování Služeb;
- způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb);
- rozsahu práv a povinností Účastníka i práv a povinností Poskytovatele;
- způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace;
- odpovědnosti za újmu;
- doby trvání Smlouvy;
- podmínek a výše úhrad;
- způsobu ukončení Smlouvy;
- způsobu doručování;
- výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- platebních transakcí;
- zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- úpravy některé části právními předpisy či rozhodnutím soudu nebo správního orgánu;
- při změně legislativy.

2.5.4. Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat informace o změnách Smlouvy zejména prostřednictvím Webu, oznámení a informačních materiálů.

Změnu Smlouvy oznámí Poskytovatel Účastníkovi zpravidla jeden měsíc přede dnem nabytí účinnosti této změny také prostřednictvím informačního textu (dále jako „infotext“) na Vyúčtování služeb. Není-li však možné oznámit změnu prostřednictvím infotextu na Vyúčtování, odešle Účastníkovi Poskytovatel infotext prostřednictvím SMS, případně e-mailu.

#### 2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem Účastníka či Poskytovatele bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených Zákonem.

2.6.1. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů.

Výpovědní doba běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

2.6.2. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než 3 měsíce neplní podmínky pro provozování Služby

nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek.

Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující Smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

2.6.3. Výpověď Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří kalendářních dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odeslateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.

2.6.4. Pokud Smlouva zanikne do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a to v důsledku výpovědi nebo dohody smluvních stran, má Poskytovatel vůči Účastníkovi nárok vyúčtovat Účastníkovi jednorázovou platbu, jejíž výše nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny, a dále výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Informace o výši nároku Poskytovatele na vyrovnání obdrží Účastník způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

2.6.5. Poskytovatel nemá nárok na náhradu dle odst. 2.6.4 těchto Všeobecných podmínek tehdy, zanikne-li Smlouva v důsledku výpovědi Účastníka z důvodu změny Smlouvy dle čl. 2.5.3 těchto Všeobecných podmínek nebo z důvodu narušení poskytování Služeb.

2.6.6. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplacené, závazky vůči Poskytovateli.

2.6.7. Pokud dojde ke změně cen Služeb představující změnu Smlouvy dle čl. 2.5.3. těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel povinen Účastníkovi oznámit a poučit jej o právu vypovědět Smlouvu bez sankce, pokud změnu ceny Služeb nebude akceptovat, a to v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem, alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny cen Služeb. Shora uvedené informace je povinen Poskytovatel poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

### 3. Služby

#### 3.1 Úvodní ustanovení

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Účastník se je takto zavazuje užívat. Účastník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.

Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití Služby Poskytovatele. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

Účastník je povinen nahradit náklady, škodu či jiné nároky, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s tímto článkem.

Bez speciální písemné dohody uzavřené s Poskytovatelem není Účastník oprávněn umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Poskytovatele.

#### Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb

Účastník je povinen se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníky služeb, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků a dalšími dokumenty, o kterých Vás Poskytovatel v souvislosti s nimi informuje.

Služby je Účastník oprávněn užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

Účastník je povinen neprodleně oznámit Servisnímu oddělení jakoukoli skutečnost, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy.

Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

Účastník na své náklady poskytne při Montáži zařízení Poskytovatele, potřebnou součinnost pro umístění zařízení Poskytovatele, nutné napájení, vhodné prostory a prostředí a Služby nutné pro jeho provoz.

Účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele, umístěná v místě Účastníka nebo v jiných prostorách určených Účastníkem a ručí za jeho ztrátu či poškození, kromě případu, kdy poškození či ztráta byla prokazatelně způsobena Poskytovatelem, jeho zástupci nebo subdodavateli.

V případě ztráty nebo poškození zařízení Poskytovatele z důvodů na straně Účastníka podle tohoto článku je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi vyúčtovat cenu zařízení v nejbližším termínu vyúčtování a Účastník se zavazuje tuto částku řádně uhradit. V ostatních případech poškození zařízení Poskytovatele vyžadující vynaložení mimořádných nákladů na opravu zařízení Poskytovatele nebo výměnu zařízení Poskytovatele, je Účastník povinen na své náklady předat zařízení Poskytovatele Poskytovateli, aby Poskytovatel mohl provést jeho opravu nebo výměnu. O provedení opravy anebo výměně zařízení Poskytovatele bude Účastník informován. Účastník je povinen na své náklady zařízení Poskytovatele převzít zpět. V případě, že Účastník objedná u Poskytovatele dopravu, tj. že Poskytovatel převezme a předá zařízení Poskytovatele v místě bydliště anebo sídla Účastníka, je Účastník povinen uhradit cenu uvedenou v Ceníku.

Účastník není oprávněn na Zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.

Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Účastníka změnou zařízení Poskytovatele způsobenou, ať již přímo nebo nepřímo, Účastníkem.

#### 3.2 Omezení a přerušení poskytování Služeb Poskytovatelem

Poskytovatel je Účastníkovi oprávněn okamžitě omezit / blokovat poskytování Služeb v následujících případech:

a) neuhradil-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Poskytovatel stanoví, pokud složí mimořádnou zálohu bude poskytování přerušeno či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

Účastník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služeb uhradit Poskytovateli cenu Služeb dle Smlouvy i za dobu takto přerušeno poskytování Služeb.

Nelze-li odstranit překážky na straně Účastníka, pro které Poskytovatel pozastavil poskytování Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností doručením písemné výpovědi Účastníkovi.

b) vznikne-li podezření, že uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby;

c) porušuje-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užívá-li neschválená zařízení či jinak ohrožuje provoz sítě)

- d) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- e) poskytne služby třetím osobám
- f) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- g) na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Poskytovatel v případech 3.2.a-g nenese odpovědnost za jakékoliv takto vzniklé škody Účastníkovi.

#### 4. Cena, zálohy a platební podmínky

##### 4.1 Ceny a účtování Služeb

Ceny za Služby a Montáž včetně DPH, kdy DPH je stanoveno dle platné právní úpravy, jsou uvedeny v Ceníku nebo jsou předmětem cenového ujednání ve Smlouvě. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran ve Smlouvě a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.

Účastník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu a úroky z prodlení na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané Smlouvou. Účastník se zavazuje dodržovat variabilní symboly pro zálohy a daňové doklady uvedené na vystavených dokladech, jinak bude platba považována za neuhrazenou, dokud platba nebude identifikována.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

Smluvní strany si mohou sjednat časově omezené slevy z ceny Služeb. Náležitostmi ujednání o časově omezené slevě je výše slevy, jež může být stanovena procentuálně nebo pevnou částku, a období, po které bude sleva Poskytovatelem poskytována. Účastník sjednáním časově omezené slevy bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen Účastníka upozornit na blížící konec tohoto období, přičemž po jeho uplynutí již sleva poskytována nebude a Poskytovatel je oprávněn automaticky Účastníkovi vyúčtovat cenu Služeb beze slevy, a to bez předchozího vyzoomění.

Pokud Účastník s Poskytovatelem nemá sjednáno jinak, vystaví Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníků služeb. Vyúčtování Poskytovatel doručí Účastníkovi do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

Vyúčtované částky musí Účastník uhradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 kalendářních dnů od vystavení Vyúčtování.

Poskytovatel upozorní Účastníka, pokud neuhradí Vyúčtování řádně a včas, a stanoví náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, která nebude kratší než jeden týden, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS. Poskytovatel je oprávněn tuto SMS odeslat na telefonní číslo, které je uvedeno jako kontaktní v systému Poskytovatele, či na kontaktní e-mail evidovaný v systému Poskytovatele.

Pokud Účastník neobdrží Vyúčtování ani více než po 40 kalendářních dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, musí tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Poskytovatele. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

##### 4.2 Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Poskytovatel použije uhrazenou částku nejprve na úhradu smluvních pokut a poté na úhradu nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli.

#### Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb

Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

#### 5. Reklamacce

Reklamacce vystaveného Vyúčtování může Účastník uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu) do 2 měsíců od poskytnutí Služby.

I v případě podání reklamacce, musí Účastník řádně uhradit reklamované Vyúčtování. Poskytovatel reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, bude Účastníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtována za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele. Přeplatek bude odečten v dalším fakturačním období odečten od ceny Služby.

Při odstraňování poruchy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení Reklamacce a obnovení poskytování Služby Poskytovatele.

Poskytovatel bude Účastníka informovat o obnovení Služby. Účastník neprodleně zkontroluje funkčnost Služby a potvrdí ji Poskytovateli.

Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním Reklamacce týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Účastníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy, včetně jejích příloh, ze strany Účastníka.

Pokud s řešením reklamacce služby elektronických komunikací nebude Účastník souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

#### 6. Odpovědnost za škodu

6.1. Nestanoví-li právní předpis nebo tyto Všeobecné podmínky jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo těchto Všeobecných podmínek.

6.2. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování Služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování Služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.

6.4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Účastníka či třetí strany do jakékoli části sítě Poskytovatele, použité pro zajištění služeb Účastníkovi. Poškodí-li Účastník zařízení vypůjčené Poskytovatelem, případně poškodí jakoukoli součást sítě Poskytovatele, nahradí veškerou škodu z toho vzniklou. Poskytovatel je oprávněn po Účastníkovi požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč. Zaplacením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

## 7. Vyšší moc

### 7.1.

Povinnosti k náhradě škody se smluvní strany zproští, prokáže-li jedna z nich, že ji ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů jedné ze smluvních stran nebo vzniklá až v době, kdy byla jedna ze smluvních stran s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla jedna ze smluvních stran podle Smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští.

### 7.2.

Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

## 8. Ohlašování závad

### 8.1

Účastník ohlašuje závady Služby telefonickým hovorem nebo e-mailem na servisní centrum Poskytovatele, které je připraveno přijímat hlášení o závadách v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 hodin a ve dnech pracovního volna, klidu a o svátcích od 10.00 do 18.00 hodin.

### 8.2.

Za ohlášení závady se nepovažuje SMS zpráva.

### 8.3.

Účastník je povinen ohlásit své jméno případně firmu, telefon (e-mail), typ služby, číslo smlouvy, lokalitu připojení, kontaktní jméno pověřené osoby a telefonní číslo, popis poruchy.

### 8.4.

Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.

### 8.5.

Kontakt na servisní centrum Poskytovatele:

- telefon: 777744735
- e-mail : [servis@comanet.cz](mailto:servis@comanet.cz)

## 9.Řešení sporů

### 9.1.

Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů. Byla-li Smlouva uzavřena Účastníkem, který je spotřebitelem, může Účastník v souladu se zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, řešit spory týkající se poskytování Služby mimosoudní cestou prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu. Internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu jsou [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V ostatních případech je možné řešit spory u České obchodní inspekce. Internetové stránky České obchodní inspekce jsou [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### 9.2.

Jestliže se nepodaří spor vyřešit jednáním do 30 dnů, bude záležitost řešena místně příslušným soudem, případně v

## 10. Ochrana osobních dat

### 10.1.

Správce osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „Nařízení“) je Poskytovatel.

### 10.2.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka, které mu poskytl anebo osobní údaje, které Poskytovatel získal na základě plnění objednávky Účastníka. Jedná se zejména o jméno, adresu, telefon, datum narození, rodné číslo, telefon a email.

### 10.3.

Poskytovatel zpracovává údaje Účastníka za účelem plnění Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem (článek 6 odst. 1 písmeno b) Nařízení) a nabízení dalších služeb Poskytovatelem Účastníkovi (článek 6 odst. 1 písmeno f) Nařízení).

### 10.4.

Poskytovatel nepředává žádné osobní údaje mezinárodní organizaci. Poskytovatel předává osobní údaje osobám, kterým svédčí titul z platných právních předpisů např. orgánům veřejné moci (např. soudy, správní orgány), poskytovatelům údržby informačního systému na základě uzavřené Smlouvy s Poskytovatelem, případně dalším příjemcům souvisejících s činností Poskytovatele (např. správci vyúčtování služeb; dodavatelé apod.).

### 10.5.

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro poskytování Služby Poskytovatelem a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. dle zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

### 10.6.

Práva subjektu osobních údajů, tj. osob, jejichž osobní údaje správce zpracovává, jsou:

- 10.6.1. právo na přístup ke svým osobním údajům;
- 10.6.2. právo opravu osobních údajů, popřípadě omezení zpracování;
- 10.6.3. právo na výmaz osobních údajů;
- 10.6.4. právo vznést námitku proti zpracování;
- 10.6.5. právo na přenositelnost údajů;
- 10.6.6. právo kdykoliv odvolat případný souhlas se zpracováním osobních údajů – Poskytovatel tímto Účastníky informuje, že převážná většina zpracování osobních údajů jsou zpracovávány z důvodu plnění Smlouvy, a proto není potřeba souhlas se zpracováním osobních údajů každého Účastníka. Toto právo je tak využitelné pouze v případě, kdy byl Účastníkem dán Poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů.

### 10.7.

V případě, že bude subjekt osobních údajů jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné Poskytovatelem může podat stížnost přímo Poskytovateli, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 11. Závěrečné ustanovení

11.1. Poskytovatel a Účastník se dohodli, že veškeré změny Všeobecných podmínek budou zveřejněny na internetových stránkách [www.comanet.cz](http://www.comanet.cz), a to nejméně dva kalendářní měsíce před účinností změn. Uživatel služby bude o změně Všeobecných podmínek informován e-mailem. Pokud Uživatel ve

výše uvedené lhůtě nepožádá o zastavení poskytování Služby má se zato, že se změnami Všeobecných podmínek souhlasí.

11.2. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem o telekomunikacích a občanským nebo obchodním zákoníkem.

11.3. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.9.2024 a nahrazují předešlé.