

**ČI. I****ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Jezičská 3, IČO: 25517767 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „NETBOX“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 užívatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. Tyto podmínky, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka a aktivní průvodka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; v případě tzv. balíčků služeb je takový balíček považován za službu.
3. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

**4. Definice pojmů:**

- a) **účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
- b) **uživatel** – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
- c) **sít elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojující nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sít“)
- d) **koncový bod sítě** – fyzický bod (zásuvka), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- e) **koncové zařízení uživatele**: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitálního televizního signálu.
- f) **ZC** - zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele – www.netbox.cz. Osobní návštěvou v ZC nebo na www.netbox.cz, případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.
- g) **CC (call centrum)** – telefonní číslo: 841 400 500 (telefonní spojení je uvedeno také na www.netbox.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.
- h) **omezení poskytování služeb** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služeb. Po dobu omezení poskytování služeb jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem.
- i) **odpojení služeb** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služeb. Po dobu odpojení služeb nejsou služby poskytovatelem účtovány; obnovení poskytování služeb (reaktivace) je po odpojení služeb možné pouze na základě žádosti uživatele (účastníka) a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.
- j) **zrušení poskytování služeb** – zrušení účastnické přípojky s tím, že již není možná reaktivace služeb.
- k) **tzv. čtrnáctidenní test** – v případě uzavření smlouvy na dobu určitou i na dobu neurčitou je účastník, který je nepodnikající fyzickou osobou (tj. domácností) oprávněn od této smlouvy odstoupit bez udání důvodu před uplynutím čtrnáctého dne ode dne aktivace účastnické přípojky. V tomto případě bude uživateli vrácen aktivní poplatek i vratná kauce v plné výši a uživatel je tedy povinen uhradit pouze poměrnou část ceny služby za kalendářní měsíc (tzv. čtrnáctidenní test). Aktivní poplatek a vratná kauce budou účastníkovi vráceny nejpozději do 90 dnů ode dne účinnosti odstoupení. Ohledně účinnosti odstoupení, jakož i doručování platí odst. 3 článku IV smlouvy obdobně. Pokud nedojde k odstoupení od smlouvy ve lhůtě zde uvedené, lze od smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v následujících článcích těchto podmínek. Čtrnáctidenní test se nevztahuje na právnické osoby ani podnikající fyzické osoby a dále na nepodnikající fyzické osoby (domácnosti) připojené tzv. individuálně, tj. v místech mimo dosavadní síť NETBOX. Tzv. čtrnáctidenní test platí pouze pro služby přístupu k síti Internet.
- l) **vratná kauce na služby** – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je účastník povinen složit při podpisu smlouvy u rukám poskytovatele ve všech případech plateb kromě plateb formou předplatného. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu. Vratnou kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke sjednání nápravy nebo zaplacení dlužných částek apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka, resp. uživatele o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kauci na služby je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také účastník, který sjednal s poskytovatelem platby za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti formu platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.
- m) **volací limit** – částka uvedená v Ceníku služeb NETBOX VOICE poskytovatele, kterou není účastník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kaucy složené účastníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho

kalendářního měsíce dojde ze strany účastníka k překročení volacího limitu uvedeného v Ceníku nebo sjednaného dohodou stran, dojde okamžikem takového překročení ze strany poskytovatele k omezení dochozích hovorů u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací vratné kaucy v minimální výši 1000,- Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb NETBOX VOICE ve vlastnictví poskytovatele, Volací kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie apod.

- n) **programová nabídka** – programová nabídka u služby NETBOX TV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je uvedena na www.netbox.cz nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změny právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- o) **testovací provoz** – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

**ČI. II****PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN****A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)**

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardware i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost i provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na úvahu odpovědnosti uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.netbox.cz. V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby nenaručuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
2. Uživatel se zavazuje nepripojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválené dle českých právních předpisů k provozu. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smlouvy poskytnout. Doručení vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.
4. Uživatel i účastník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
5. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby platce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství apod.), a to jedním z následujících způsobů:
  - o osobně na ZC nebo elektronicky na svých informačních nebo písemně doporučenou poštou zaslano na adresu ZC poskytovatele
6. Účastník, resp. uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat přidělenou e-mailovou schránku ve tvaru @nbox.cz. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli, resp. účastníkovi do této schránky se považuje bez dalšího za doručenu. V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, poskytovatel nenese odpovědnost za doručování zpráv poskytovatele do této schránky.
7. Pokud chce uživatel přistupovat do zabezpečené části infrastruktury poskytovatele a touto cestou činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele platný osobní certifikát obsahující identifikaci uživatele (účastníka) a heslo identifikující osobu uživatele (účastníka). K vydání takového osobního certifikátu je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem (uživatelem), tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být vždy uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka (uživatele). Účastník se zavazuje nedsdílet heslo identifikující jeho osobu, které je součástí osobního certifikátu, třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nesaahovat, zejména její nemění a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití osobního certifikátu. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.
8. Účastník se zavazuje nedsdílet třetím osobám přístupové nebo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivním průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
9. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
10. Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy

a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatel odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy či jejich nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu taktó vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

11. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovatelských dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
12. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k vypadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
13. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatelem umístěných na jeho koncovém zařízení.
14. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb NETBOX TV může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
15. V případě využívání služeb NETBOX TV nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby NETBOX TV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, přeměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavření smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
16. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na CC poskytovatele.
17. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména:
  - a) platit cenu za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami
  - b) nepoukousat se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
  - c) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům
  - d) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
  - e) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasiat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  - f) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití
  - g) alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah přidělené e-mailové schránky ve tvaru <nbox>@nbox.cz. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná poskytovatelem a určená uživateli za doručenu.
  - h) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků
  - i) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovatelem dohledáváním plateb, zoresláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskytovatele.

**B. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen udělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.
2. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiální, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
3. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezplatí včas vyúčtování ceny za službu nebo neplní další smluvní podmínky, zajistit, aby mu bylo prokazatelně dlužno upozorněn s uvedením náhradního termínu plnění či zjednané nápravy. Pokud je stanoven termín účastník, resp. uživatel nejzdáná nápravu či služby nezplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služeb zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednaná nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném

ceniku poskytovatele. K úhradě těchto částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek.

4. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, píerušení dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovatele požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotaže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
6. Pokud služba vůči možné využití jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně (tj. poměrně) snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávký služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedilných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceniku poskytovatele.

### ČI. III

#### REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu) nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytování služby. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytováním služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adresu ZC poskytovatele (tj. musí být podány osobně na ZC nebo zaslány doporučenou poštou na adresu ZC). Pro tento účel lze použít reklamční formulář, který je dostupný na stránkách [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).
3. Reklamací na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprosách účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění při dalším vyúčtování, nebo-li s uživatelem dohodnout písemně jinak.
7. Nевyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

### ČI. IV

#### SMLOUVA

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník, resp. uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Smlouva je účinná ode dne, který je v aktivacní průvodce stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá se smluvních stran před uplynutím této lhůty uzavřít další smlouvu, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
3. V případě trvání smlouvy na dobu neurčitou jsou účastník a poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě omezení trvání smlouvy na dobu určitou jsou účastník a poskytovatel oprávněni smlouvu vypovědět pouze v případě změny místa instalace uvedeného ve smlouvě a to po předložení písemného dokladu o této změně (tj. např. předložení dokladu o skončení nájmu nebo převodu či přechodu vlastnictví nemovitosti a současně předložení nové nájemní smlouvy nebo jiného podobného dokladu osvědčujícího nové místo bydliště či sídla nebo sídla provozovny) a to pouze v případě, že poskytovatel nemůže účastníkovi poskytování stejné služby v novém místě (tj. např. v místě nového bydliště, sídla či provozovny). Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zášilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná a to z jakýchkoli důvodů. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Pokud případně konec lhůty na den, kterého v měsíci není, skončí výpovědní lhůta posledním dnem měsíce. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele (tj. musí být podána osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC).

V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služby NETBOX VOICE pozbyvá smlouva týkající se této služby účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb (operátorovi). Na přenesitelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem.

4. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceniku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezjedná nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy jí dojde projev vůle od smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zášilka obsahující odstoupení vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.
5. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména: - v případě prodloužení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nezjedná nápravu po poskytnutí náhradního termínu - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb - účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.
6. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávký služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce strany poskytovatele nebo poskytovatel neodstraní závadu ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávký služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávký služeb došlo či dochází z důvodů na straně účastníka, popř. uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a z těchto podmínek došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi, resp. uživateli).
7. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

### ČI. V

#### CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceniku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC poskytovatele a na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).
2. Zaplacením ceny za poskytnutou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti (předplátné) nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve smlouvě, ceniku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že uživatel, resp. účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je uživateli poskytována na základě zvláštní smlouvy.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledně a srozumitelně vyúčtování ceny za poskytnuté služby, v jiné formě než těsně a to na infostránkách poskytovatele. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Těštná forma vyúčtování může být poskytovatelem zpoplatněna dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručení účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na infostránkách poskytovatele. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zaslána na adresu uživatele, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě.
4. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
5. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci všech svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací plateb, včetně poplatků za dohledání a přiřazené nesprávně identifikované platby.
6. Úživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: - aktivací poplatek, jehož výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nastanovi odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak - pravidelné ceny za poskytované služby (např. paušální poplatky, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb VOICE či VIDEO, TV apod.) - vratnou kauci na služby ve výši stanovené ceníkem - další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními.
7. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka, resp. uživatele. Návrh na takovou změnu je smělný strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů před dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslano na adresu příslušného ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným (prostřednictvím platného osobního certifikátu). Uskutečněním první platby účastníka, resp. uživatele následující po uplynutí shora uvedeného 30-denní lhůty ve prospěch poskytovatele je změna uživatelem akceptována. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým

platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu předloženou mu poskytovatelem.

9. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskyvateli mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli také smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dužené částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případně vzniklé škody.
10. Pokud uživatel uhradil poskytovateli předem poplatky za služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužívá, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

### ČI. VI

#### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusí.
3. Skutečností smlouvy a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
4. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.
5. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých infostránkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II A. odst. 6 těchto podmínek). Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou akceptovány.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezprístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a útvacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. V případě lokality „Jihlava“ souhlasí účastník, resp. uživatel s tím, že osobní údaje jsou poskytovány a zpracovávány spolupracující společností M-SOFT, spol. s r. o. se sídlem Jihlava, Jana Masaryka 12, PSČ 586 01, IČ: 49434853. Účastník, resp. uživatel dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvu využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu ze zpracování osobních údajů uživatele či využívání jeho rodného čísla je poskytovatel smlouvu oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracováváných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých způsobech informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním jakýchkoli obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřebu šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.

8. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
9. Tyto podmínky se vztahují ve dvou svých odstavcích, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno uživatel.

V Brně dne 28. února 2007

SMART Comp. a. s.

Marek Bukal, předseda představenstva