

Č. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Kubíčkova 1115/8, IČ: 25517767, jednající Markem Bukalem, předsedou představenstva (dále jen "poskytovatel") poskytující služby elektronických komunikací pod označením "NETBOX" (dále jen "služby") tímto stanoví následující všeobecné podmínky (dále jen "VP") upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 uživateli na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "smlouva") a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovatelových služeb (dále jen "dodatky"). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- VP, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a nabízené a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i příp. 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 ustanoveními těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VP a s jejich zněním souhlasí; dále potvrzuje, že souhlasí s tím, že dnem účinnosti smlouvy se stává členem věrnostního programu poskytovatele, a že se seznámil a souhlasí s podmínkami tohoto věrnostního programu, které jsou uvedeny na www.netbox.cz. 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. V případě, že smlouva s pozdějším datem plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezankují a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem). Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balících služeb; i balické služby je považován za službu.
- Na základě smlouva a těchto VP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovatel potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s tímto VP a platným ceníkem poskytovatele.

4. Definice pojmů:

- účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
- 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 vykladu rozumět též účastník.
- síť elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, opticky a elektroagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen "síť")
- koncový bod sítě** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- 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 digitální televizní signálu; server uživatele. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě.
- ZC** – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytovaných služeb jsou uvedeny na www.netbox.cz. Osobní návštěvou v ZC nebo na www.netbox.cz, příp. u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.
- CC (call centrum)** – telefonní číslo: 841 400 500 (viz také www.netbox.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb. Prostřednictvím CC a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživateli služeb.
- 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; obnovení poskytování služeb (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.
- odpojení služby** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- vrátat kauce na služby** – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele k jeho rukám složit. Tato kauce je vratná v hotovosti na ZC nebo může být poskytovatelem účastníkovi zaslána složenkou za poplatek uvedený v ceníku (o který je poskytovatel v tom případě oprávněn částku vrácené kauce požit) do 90 dnů od účinnosti ukončení smluvního vztahu s účastníkem. Vratnou kaucí složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjednání nápravy apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí 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 způsob platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.
- volací limit** – částka uvedená v Ceníku služeb NETBOX TELEFON 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 kauce 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, je poskytovatel oprávněn okamžitě takového překročení omezit odchozí hovory u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací kauce 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 zařízení pro využívání služeb NETBOX TELEFON ve vlastnictví poskytovatele. Volací kauce složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení apod.

- aktivací poplatek** – cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku.
- programová nabídka** – programová nabídka u služby NETBOX TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.netbox.cz, na ZC poskytovatele 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 změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- infotránky** – aplikace Moje konto, která slouží především pro komunikaci s účastníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. a je přístupná na www.netbox.cz.
- 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.
- PIN kód nákupu** – je unikátní PIN kód, který z účastníkem zvolí při aktivaci služby NETBOX TELEVIZE nebo služby NETBOX BALÍČEK obsahující službu NETBOX TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby NETBOX VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím infotránky účastníka způsobem zde uvedeným nebo prostřednictvím CC poskytovatele s uvedením hesla pro komunikaci (tzv. náhradní identifikátor – viz písm. s) níže nelze v tomto případě využít). Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku), PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- tzv. Samoobsluha** – aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavřít smlouvy či dodatky ke smlouvám po zadání PIN kódu nákupu v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s tímto VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- heslo pro komunikaci** – heslo, které je účastníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu nákupu nebo rodičovského PIN kódu apod.), a kterým se tedy účastník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jakoby byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Misto hesla pro komunikaci může účastník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím infotránky, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečnost uvedená na infotránkách (za úkony provedené pod náhradním identifikátorem účastník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci). Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.
- NETBOX INTERNET (dále jen „služba INTERNET“)** – veřejná služba el. komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.netbox.cz.
- NETBOX TELEFON (dále jen „služba TELEFON“)** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.netbox.cz. Služba TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEVIZE nebo BALÍČEK. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla prostřednictvím infotránky. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Účastníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. V případě využití geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobockými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživateli za pobockovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlášejí); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON odstoupit.
- NETBOX TELEVIZE (dále jen „služba TELEVIZE“)** – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.netbox.cz.
- NETBOX VIDEOPŮJČOVNA** – doplňková služba virtuálního videoteátu, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu; služba je přístupná pouze uživateli, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu TELEVIZE nebo BALÍČEK (jehož součástí je služba TELEVIZE). Základní provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:
 - aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na www.netbox.cz
 - poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.
 - doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.

- poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videoteátu, která je uživateli k dispozici bezplatně.

- poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).

Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto VP nebo mohou být uvedeny v popisu služby.

- x) **NETBOX VIDEOREKORDÉR** – doplňková služba ke službám TELEVIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu TELEVIZE), jejíž popis je uveden na www.netbox.cz; při využívání této služby nese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

Č. II

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

- Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem je možné jen na vyloučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.netbox.cz. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
- Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. 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: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, set-top box, switch, router ap.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neoborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy ap.), a to osobně na ZC, elektronicky prostřednictvím infotránky nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC či sídla poskytovatele.
- Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); ze zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záilkou považuje za doručeno dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit prostřednictvím svých infotránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele, a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infotránkách.
- Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručeno. Změnu kontaktního e-mailu lze provést přes infotránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infotránkách.
- Učedk chce účastník přistupovat do zabezpečené části infotránky a touto cestou činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný zisk smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být vždy uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nedsedávat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej nepřemít jinak, než způsobem stanoveným poskytovatelem a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.
- Do zabezpečené části infotránky může účastník/uživatel přistupovat také prostřednictvím externích autorizačních serverů, tedy služeb třetích stran (např. Facebook, OpenID ap.); účastník je srozuměn s tím, že v těchto případech na vlastní odpovědnost poskytuje třetím stranám svoje údaje pro identifikaci pro přístup ke svým infotránkám a poskytovatel tak nese žádnou odpovědnost za úkony (např. změny smluv) tímto způsobem provedené. Propojení infotránky s externími servery činí účastník prostřednictvím svých infotránky způsobem tam uvedeným; po uskutečnění propojení se přihlašovací ke službě třetí strany (např. na Facebook) automaticky účastník přihlásí na své infotránky i bez opakovaného zadání svých identifikačních údajů (tj. účastníka identifikuje třetí strana způsobem jí stanoveným, zejména zadáním jména a hesla, certifikátem certifikačního autorit, identifikační sms zprávou), a může činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem; tato identifikace probíhá mimo síť poskytovatele a mimo infotránky účastníka.
- V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, tzv. domácností prostřednictvím elektronických prostředků (prostřednictvím infotránky) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná na ZC poskytovatele. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání

- dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho informačník. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostředků dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí ohledně smlouvy, u níž si účastník výslovně sjednal návštěvu poskytovatele za účelem objednávky a dále s ohledem na shora uvedené souhlas účastníka s bezodkladným zřízením služby ani v případě, že služba již byla zřízena. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
- Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využití služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivní průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené tímto osobami stejně, jako by je provedl sám.
 - Účastník/uzivatele zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
 - Účastník/uzivatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, seřizováním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží ap. zařízení poskytované v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytovaných služeb. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy ze strany účastníka/uzivatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uzivatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
 - Účastník/uzivatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru; tyto postupy zavedené s cílem měřit a řídit provoz v síti nemají vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
 - Účastník/uzivatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb a je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nese žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
 - Účastník/uzivatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí el. komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatelem umístěných na jeho koncovém zařízení.
 - Účastník/uzivatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
 - V případě využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi/uzivateli právo obsahu 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 služeb TELEVIZE nebo VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými pr. předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování 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 jiného obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinnosti vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavření smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
 - Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na CC poskytovatele.
 - Účastník/uzivatel se dále zavazuje zejména:
 - platit ceny za služby a servisní úkony ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými pr. předpisy, smlouvou a těmito VP
 - nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
 - nepoužít 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 ani nepoužívat či nesířít jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
 - zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
 - nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich znežití
 - uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáním plateb, zoeseláním upozinek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastnící smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, která je splatná do 7 dní ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služeb s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
- V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru ucastnik@netbox.cz, souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn automaticky odstranit z této schránky obsah starší 3 let (počítáno od data doručení či odeslání e-mailové

- zprávy) a to i v případě, že trvá smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem. E-mailovou schránku ve tvaru ucastnik@netbox.cz je poskytovatel oprávněn bez dalšího zrušit po uplynutí 2 let ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za obsah schránky, ani za škodu, která by příp. účastníkovi odstranění obsahu či celé schránky vznikla.
- Poskytovatel nese odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, ani za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
 - Důsledky neplacení cen za služby: poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplátí či zaplacení důležitých částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu (včetně služby BALÍČEK); i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu (včetně služby BALÍČEK) omezit, následně opoždit a od smlouvy odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas s kázanými opatřeními na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Zaslání takové sms zprávy je zpoplatněno dle platného ceníku.
 - Poskytovatel je oprávněn nahlásit uzávěru smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvede nesprávné osobní či identifikační údaje.
 - Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku a to v souladu se zákonech o el. komunikacích a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby TELEVIZE, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatele rozhlásového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
 - 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 odstranit závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky el. energie 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 úkony vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
 - Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu. nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služeb či nedělých v důsledku porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedělných součástí účastníkem/uzivatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodin. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel v výjimečných přípádu, kdy závada způsobí účastníkovi/uzivateli nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník/uzivatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.
 - V případě služeb TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah přezatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobené zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwareových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlásového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
 - Poskytovatel nese odpovědnost za úšifit služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

Č. III

REKLAMAČNÍ A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

- Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytování služeb. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VP postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
- Reklamační se uplatňuje zpravidla písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na CC (je doporučené podání reklamace osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář, který je dostupný na www.netbox.cz. Reklamační formulář má obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
- 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 účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
- Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení

reklamace vyžaduje jednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno konkrétním způsobem.

- Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospech účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvyhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu, je účastník 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. Podrobnosti stanoví zákon č. 127/2005 Sb., o el. komunikacích, v platném znění.
- Postup při vyřizování reklamaci dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené a/nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

Č. IV

SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

- Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvou podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů). Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby TELEFON může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby; v případě tematických televízí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejím potvrzení poskytovatelem.
- V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavřeny a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž na základě telefonického uzavření smlouvy (zejména v příp. tematických televízí, navýšení rychlosti internetu, objednávky doplňkových služeb ap.) nebo prostřednictvím tzv. Samosmlouby. V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samosmlouby dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavření smlouvy jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
- V případě, že je smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby INTERNET), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvou současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na www.netbox.cz), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k uhradě vratné kauce na službu, kterou je možné v tomto případě uhradit osobně na ZC nebo prostřednictvím systému GoPay (způsob platby pouze převodem na účet nebo platební kartou, vždy za podmínek stanovených společností GOPAY s. r. o., IČ: 26046768) a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její uhradě. V případě, že vratná kauce nebude v uvedené lhůtě účastníkem uhrazena (tj. nebude v této lhůtě složena v hotovosti na ZC nebo připsána na účet poskytovatele), smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevjdáří vůli smlouvou ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Účastník potvrzuje podpisem smlouvy a těchto VP, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu 12 měsíců či dobu neurčitou. V případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost účastníka.
- Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvou kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.netbox.cz a na ZC; je v zájmu účastníka vyplnit všechny údaje). V případě, že však smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla zrušena z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby určité (např. z důvodu podání výpovědi účastníkem před uplynutím doby určité, odstoupením od smlouvy poskytovatelem pro porušení smluvních povinností účastníkem ap.) tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu (jako odškodnění za uslé platby a náklady vynaložené v souvislosti se vznikem smluvního vztahu (dále jen "smluvní pokuta"). Výše smluvní pokuty je určena jako součet pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Ujednání tohoto odstavce platí pro smlouvy uzavřené od 1.10.2011; pro smlouvy uzavřené v období od 1.4.2010 do 30.9.2011 se použije ujednání č. IV odst. 4. první odstavce ve znění VP platných v tomto období; pro smlouvy uzavřené před 1.4.2010 se použije ujednání čl. IV odst. 3, první odstavce ve znění obchodních podmínek platných do 31.3.2010. 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 zásilka obsahující výpověď vrátila adresátem zpět jako neodručená a to z jakýchkoliv důvodů. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běžet 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). Účastník má právo bez sankce ukončit smlouvou na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejich součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu zákona o elektronických komunikacích nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služby TELEFON pobývá smlouva na tuto službu účinnosti okamžikem vstupu jejího čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb. Na přenositelnosti čísel se vzájemně příslušná ustanovení zákona o el. komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TELEFON součástí BALÍČKU, nepobývá v případě

přenesení čísla účinnosti smlouva na takový Balíček, ale dojde pouze k odpojení služby TELEFON; ostatní služby, které jsou součástí Balíčku, jsou poskytovány a účtovány i nadále.

- Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby TELEFON prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu vyhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objedná službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn vyhradně poskytovatel. Cenu služeb třetích osob vyznačí účastníkovi ve výúčtování. Nedodání služby třetích osob řádné a včas nezabývá účastníka povinností uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovinnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavít daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli. Seznam jím poskytovatelů poskytujících služby třetích osob je uveden na www.netbox.cz.
- V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceniku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezedná 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 jeho doručení.
- Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
 - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle této smlouvy
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti u umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli zneškodní dodávku objednaných služeb
 - účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
- Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souviselemu přerušení dodávek služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávkou služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně účastníka/uživatele (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovými/uživateli). Za závady v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby z důvodů nutných pro řádné poskytování služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronicky.
- Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácího), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC poskytovatele uvedená na www.netbox.cz a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služby poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si účastník výslovně před návštěvou poskytovatele za účelem objednání. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adresu jeho ZC uvedenou na www.netbox.cz.
- Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout součinnost k takové demontáži. V případě, že účastník/uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovateli, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody. V případě, že má účastník ve výpůjčce, nájmu či podnájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby, je povinen takové zařízení vrátit po ukončení smlouvy či dodatku k tomu smloudu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či u smlouvy o nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení ani ve lhůtě uvedené ve smlouvě o výpůjčce či o nájmu/podnájmu, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 obdobně. Účastník bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

ČL. V

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

- Účastník uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku 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; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby TELEFON včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury, včetně případných cenových plánů pro osoby s nízkými příjmy, zvláštními potřebami a osoby zdravotně postižené, jakož i údaje o informačních a operačních službách a telefonních seznamech. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonní služby také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.
- Zaplacením ceny za poskytování službu se rozumí její připisání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu), složení hotovosti na ZC poskytovatele nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na postě. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději 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 účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je účastníkovi poskytována na základě zvláštní smlouvy.
- Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník této výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to na infostánkách poskytovatele. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka

- (včetně ceny za službu TELEFON) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou políčkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostánkách). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostánky, na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostánkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na těchto infostánkách. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právníkou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zaslána na adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.
- Služba VIDEOPŮJČOVNA je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že tato položka je součtem cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u služby VIDEOPŮJČOVNA (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je účastníkovi k dispozici na jeho infostánkách. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
 - Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že v některé službě byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonní služby, včetně telefonického podávání telegramů, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180 apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
 - Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých 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 platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatelem oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž účastník výslovně souhlasí.
 - Ještěže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytnutých služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedenou na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
 - Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:
 - cenou za zřízení služby (aktivací poplatku), jehož výše je uvedena ve smlouvě či ceníku, i, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není dohodnuto jinak
 - pravidelné ceny za poskytované služby (měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb apod.)
 - vratnou kauci na služby
 - další poplatky či ceny stanovené ceníkem, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).
 - Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytnutých služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinná druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslánou na adresu příslušného ZC nebo na infostánkách uživatele postupem zde uvedeným (prostřednictvím platného osobního certifikátu), případně telefonicky. Tyto změny nelze provádět zprádla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu lze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla realizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno v jednotlivých službách jinak. Změna tematických televizí (poskytovaných za tzv. tv bodů) bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tv bodů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.netbox.cz.
 - V případě, že je účastník/uživatel v prodlení s placením cen, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy oprávněn vyúčtovat účastníkovi také úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
 - Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; poměrná část cen bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

ČL. VI

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Účastník není oprávněn před předchozím písemným souhlasem poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
- Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soud, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud a to v případech, kdy mezi stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. V případě sjednání rozhodčí doložky je příslušný k řešení sporů ze smlouvy dohodnutý rozhodce či rozhodčí soud.
- Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
- Skutečností smlouvu a tímto VP výslovně neupravené se řídí příslušnými pr. předpisy, zejména zákonem o el. komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
- Smlouva a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat

(dále jen "změna VP"). O této změně smluvních podmínek poskytovatel vyzoomí účastníka na infostánkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II A. odst. 6 těchto podmínek). Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy, resp. smluvních podmínek tuto změnu uveřejnit v každé své provozovně, na www.netbox.cz a současně shora uvedeným způsobem vyzoomit o této změně účastníka.

- Smluvní strany se dohody a podpisu smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
- Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit 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 poskytovatele s takovým zpřístupněním. Účastník/uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracovával") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupněním třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro potřeby činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají i; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. V případě lokality Jihlava, Havlíkův Brod, Olomouc, Zlín, Opava a Praha souhlasí účastník s tím, že osobní údaje jsou poskytovány a zpracovávány spolupracujícími společnostmi M-SOFT, spol. s r. o. se sídlem Jihlava, Jana Masaryka 12, IČ: 49434853, Metropolitní s.r.o. se sídlem Havlíkův Brod, Dobrovského 2366, IČ: 48172481, FOFNET spol. s r.o. se sídlem Olomouc, Hamerská 314/30, IČ: 25835548, AVONET s.r.o. se sídlem Luhačovice, Krátká 219, IČ: 25322478, OpavaNet a. s. se sídlem Opava, Příčná 10, IČ: 25860011, Planet A a. s. se sídlem Praha 4, Jemnická 11, IČ: 00537012.
- Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník je či není evidovaných poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník bij 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/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
- Účastník/uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností uděluje poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení; stejně tak účastník souhlasí se zobrazováním reklam či upoutávek na zboží či služby poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím svého set-top boxu. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
- Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o el. komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchování předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
- Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.
- Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejich dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
- Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databází, pokud ních se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě žádosti účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka zaslání na e-mailovou adresu sdělenou poskytovatelem zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů zložených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
- Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
- Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.

V Brně dne 31. 7. 2012

SMART Comp. a. s.

Marek Bukal, předseda představenstva