

## ČI. I

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, IČ: 25517767, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. B, vl. 4198 vedeným Markem Bukalem, předsedou představenstva (dále jen "poskytovatel") poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou "NETBOX" (dále jen "služby") tímto stanoví následující všeobecné podmínky (dále jen "VP") upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ("ZoEK") uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "smlouva") a dodatku k této smlouvě (dále jen "dodatek"). 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 této VP. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VP, dále potvrzuje, že souhlasí s tím, že dnem účinnosti smlouvy se stává členem věrohodného programu poskytovatele a souhlasí s jeho podmínkami zveřejněnými na www.netbox.cz. Pojem "smlouva" používaný v této VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny jednotlivě nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíček služeb; i balíček služeb je považován za službu.
- Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s tímto VP a platným ceníkem poskytovatele.
- Definice pojmů:**
  - uživatel** – 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 výkladu rozumět též účastník.
  - síť elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiově, opticky a elektroakustickými 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 televizních signálů; server uživatele; telefonní přístroj umožňující využívání mobilních služeb. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v ČR.
  - ZC** – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytovaných služeb jsou uvedeny na www.netbox.cz. Osobní návštěvou na ZC nebo na www.netbox.cz, příp. v obchodních zástupcích 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 služeb. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
  - zrušení poskytované služby** – zrušení účastnické přípojky nebo deaktivace všech SIM karet na jedné smlouvě (např. při ukončení smluvního vztahu).
  - vrátná kauce na službu** – 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 složit. Povinnost složit na výzvu poskytovatele vratnou kauci se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy, a to v hotovosti na ZC nebo může být poskytovatelem účastníkovi zaslána smloukou za poplatek uvedený v ceníku (o který je poskytovatel v tom případě oprávněn částku vratnou kauci požádat). Vratnou kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k zaplacení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevračené zařízení, částek odpozdávajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjevné nápravě apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauci na původní výši. Vratnou kauci 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 předplacené služby. O složení vratné kauci bude požádán rovněž účastník, který ukončil smlouvu na INTERNET, TELEFON či BALÍČEK bez současného ukončení smlouvy na Mobil, a který tuto kauci dosud nesložil; v případě, že kauce nebudou složena nepožádají ke dni účinnosti smlouvy, která je ukončena, zaniká dnem skončení této smlouvy bez dalšího rovněž smlouva na Mobil.
  - volací limit** – částka uvedená v Ceníku služeb NETBOX TELEFON a NETBOX Mobil, kterou není účastník oprávněn při využívání těchto služeb překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Volací limit se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě, a to vzhledem na počet telefonních čísel, která jsou a dané smlouvě přidělena. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kauci složené účastníkem u poskytovatele. V případě překročení volacího limitu u dané smlouvy (v důsledku využívání služeb z kteréhokoliv telefonního čísla uvedeného ve smlouvě), je poskytovatel oprávněn okamžitě překročení omezit placené odchozí nebo příchozí hovory či služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nepožádají do 240 min po zaplacení volací kauci v minimální výši 1000,- Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti 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 kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k zaplacení pohledávek

- za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, cen zapůjčeného zařízení apod.
- minimální měsíční plnění** – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívání služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívání služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě.
  - aktivační poplatek** – cena za zřízení služby účtována poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a s platná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.
  - programová nabídka** – programová nabídka u služby NETBOX TELEFIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.netbox.cz, na ZC nebo na telefonický dotaz na C poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenesou odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
  - inforstránka** – aplikace Moje konto přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla na www.konto.netbox.cz a určena pro komunikaci s účastníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod.
  - testovací provoz** – období testování provozu a poskytovaných příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testování 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 účastník obdrží při aktivaci služby NETBOX TELEFIZE nebo služby NETBOX BALÍČEK obsahující služby NETBOX TELEFIZE, a který dále využívá zejména pro objednávání titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby NETBOX VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím inforstránky 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 jednotlivé smlouvě a jednomu místu připojení účastníka. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televizivním vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem a vyžadován pro objednávání titulů s tímto 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 nebo které si účastník vygeneruje/zadá prostřednictvím informačního systému poskytovatele, a které je poskytovatelem oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu apod.); tímto heslem se tedy účastník poskytovateli identifikuje. Úkony účinné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jakoby byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Místo hesla pro komunikaci může účastník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím inforstránky, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečně uvedená na inforstránkách (za úkony provedené pod náhradním identifikátorem účastník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci). Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.
  - SIM karta** – účastnická identifikační karta pro identifikaci účastníka služby NETBOX Mobil v veřejné telefonní síti; každé SIM kartě je přiřazeno jedno telefonní číslo. SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví poskytovatele; za data uložená účastníkem na SIM kartě však poskytovatel neručí. Při ukončení smlouvy je účastník povinen SIM kartu vrátit poskytovateli. Po zjištění ztráty, odcizení nebo zneužití SIM karty je účastník o tomto povinen neprodělně informovat poskytovatele, který nejpozději do 24 hodin od přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služby. Za škody způsobené ztrátou, odcizením či zneužitím SIM karty poskytovatel nenesou odpovědnost. V případě ztráty, odcizení, poskytnutí SIM karty nebo prozrazení PUK kódu vydá poskytovatel účastníkovi na jeho žádost novou SIM kartu za cenu a poplatek uvedených v Ceníku služeb.
  - 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, TELEFIZE nebo BALÍČEK. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla prostřednictvím inforstránky. V případě 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 rámci využívání služeb TELEFON mohou být účastníkovi poskytovány volné jednotky (minuty) dle platného Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit měsíční paušální cenu za službu; ukončení smlouvy nezakládá povinnost poskytovatele cen volných jednotek účastníkovi nahradit. Počet volných jednotek se vztahuje vždy k jedné uzavřené smlouvě. V případě využívání 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 síla dalším uživatelům za pobockou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepíhliží); 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 Mobil** (dále jen "služba Mobil") – veřejně dostupná služba el. komunikací poskytovaná prostřednictvím mobilní komunikační sítě třetí strany obsahující základní a doplňkové služby uvedené v popisu služby. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele a na www.netbox.cz. Služba Mobil je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEFIZE nebo BALÍČEK, pokud není sjednáno nebo v platném ceníku uvedeno jinak. Ceník může stanovit také další podmínky využívání této služby. Účastníkovi je

- umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla. V případě 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 rámci vybraných služeb Mobil mohou být účastníkovi poskytovány volné jednotky dle Ceníku poskytovatele (minuty, SMS zprávy, data). Účastník je oprávněn využít volné jednotky pouze pro čerpání služeb dle Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit měsíční paušální cenu za službu; ukončení smlouvy nezakládá povinnost poskytovatele cen volných jednotek účastníkovi nahradit. Počet volných jednotek se vztahuje vždy k jedné uzavřené smlouvě (nikoliv k jedné SIM kartě – volné jednotky se tedy i pro více SIM karet a telefonních čísel uvedených na jedné smlouvě sčítají). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln poskytovatel nezaručuje, že v oblastech pokrytých signálem dle mapy pokrytí zveřejněné na www.netbox.cz bude mít účastník vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nebo nemožnost připojení k síti není vadou služby na straně poskytovatele a nezakládá právo účastníka od smlouvy odstoupit. Účastníkovi služby Mobil není umožněna vzájemná datová komunikace v síti poskytovatele ani v síti třetí strany, prostřednictvím které je tato služba poskytována.
- NETBOX TELEFIZE** (dále jen "služba TELEFIZE") – 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 virtuální videotéky, 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 TELEFIZE nebo BALÍČEK (jehož součástí je služba TELEFIZE). 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.
    - 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 videotéky, která je uživateli k dispozici bezplatně.
    - objednávka titulu, poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na konkrétní smlouvu a místo připojení účastníka.Další podmínky poskytování této služby stanoví VP nebo mohou být uvedeny v popisu služby.
  - NETBOX VIDEOREKORDÉR** – doplňková služba ke službám TELEFIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu TELEFIZE), jejíž popis je uveden na www.netbox.cz; při využívání této služby nenesou poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

## ČI. 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 a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen "zařízení uživatele") a jejich funkčnosti 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 zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.netbox.cz. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenesou 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 ani do mobilní komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nejsou tyto poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuty 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 takovému činnostem způsobilými a oprávněnými. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáván zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neobdobné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- Účastník je povinen nejméně 7 dní 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 inforstránky nebo písemně doporučenou poštou zaslano na adresu ZC či sídla poskytovatele.
- Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemností z této adresy se zásluka považuje za doručeno dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit prostřednictvím svých inforstránek, písemně či osobně na ZC poskytovatele, a to způsobem a ve lhůtách uvedených na inforstránkách.
- 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 doručenu. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět přes infostránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostránkách.
7. Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránek 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 vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsobem stanoveným v smluvním rozsahu (postup pro změnu hesla na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)) a odpovídat 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.
8. Do zabezpečené části infostránek může účastník/uzivatel přistupovat také prostřednictvím externích autorizačních serverů, tedy služeb třetích stran (např. Facebook, OpenID ap.); účastník je seznámen s tím, že v těchto případech na vlastní odpovědnost poskytuje třetím stranám svoje údaje pro identifikaci pro přístup ke svým infostránkám a poskytovatel tak nese žádnou odpovědnost za úkony (např. změny smluv) tímto způsobem provedené. Nepředání infostránek s externími servery činí účastník prostřednictvím svých infostránek způsobem tak uvedeným; po uskutečnění spojení se přihlášením ke službě třetí strany (např. na Facebook) automaticky účastník přihlásí na své infostránky i bez opakovaného zadání svých identifikačních údajů (tj. účastníka identifikuje třetí strana způsobem jím stanoveným, zejména zadáním jména a hesla, certifikátem certifikační autorit, identifikační sms zprávou), a může činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem; tato identifikace probíhá mimo síť poskytovatele a mimo infostránky účastníka.
9. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících zánik či zánik smluvního vztahu, tzv. domácnosti prostřednictvím elektronických prostředků (prostřednictvím infostránek) 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 infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovné 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 s ohledem na shora uvedený souhlas účastníka s bezodkladným zřízením služby 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.
10. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využití služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivaci průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
11. Účastník/uzivatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dobrou služeb, s opravami, údržbou, změnou, přemístěním, či demontáží ap. zařízení poskytovatele 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 poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování 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. Práce na zařízeních poskytovatele či třetí strany, prostřednictvím které je poskytována služba Mobil, může vést k výpadku služby; účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nese žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
12. Účastník/uzivatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelů 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. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
13. Účastník/uzivatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě el. komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za škody v této souvislosti vzniklé nese poskytovatel žádnou odpovědnost.
14. Účastník/uzivatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb TELEVIZE a VIDEOPŮJOVNA 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 TELEVIZE a VIDEOPŮJOVNA 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 VIDEOPŮJOVNA v souladu s platnými pr. předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklостmi. 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 služeb či jejich 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.
16. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na ZC poskytovatele.
17. Účastník/uzivatel se dále zavazuje zejména:
- a) platit ceny za služby a servisní úkony ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby a užívat objednané služby v souladu s platnými pr. předpisy a smlouvou
  - b) nepokoušet se o přístup do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo 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 ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
  - d) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  - e) nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití

- f) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upominek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.
- Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, která je splatná do 7 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

#### B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo (-a) pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatelem oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
2. 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 případné mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
3. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru [ucastnik@nbox.cz](mailto:ucastnik@nbox.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@nbox.cz](mailto:ucastnik@nbox.cz) je poskytovatel oprávněn bez dalšího zrušit po uplynutí 2 let ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenese poskytovatel odpovědnost za obsah schránky, ani za škodu, která by příp. účastníkovi odstranění obsahu či celé schránky vznikla.
4. 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.
5. Důsledky neplacení cen za služby: poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplátí ve lhůtách splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděné platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezplátí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacením dlužných částek a to ve výši dle platného Ceníku. 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 poskytovatelem oprávněn službu (včetně služby BALÍČEK) omezit, následně odjopit a od smlouvy odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Zasílání takové sms zprávy je zpoplatněno dle platného ceníku.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření 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 uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
7. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na jeho insolvenční řízení byl zamítnut po nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit). Toto ujednání platí pro smlouvu uzavřenou od 1.8.2013.
8. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seznamu druhů služeb nebo v platném Ceníku a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízeno úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služeb TELEVIZE, pokud důvodů snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelé 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.
9. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na Ca a s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění 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 moci 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, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
10. Pokud služba 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 služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedlýchých 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.
11. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobí účastník/uzivatel 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.
12. V případě služeb TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah přivázaného televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobených zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
13. Poskytovatel nese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

#### ČI. III

#### REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPPLATNĚNÍ

1. 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 poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamacce se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.
2. Reklamacce se uplatňují zpravidla písemně na adresu ZC poskytovatele (nebo na adresu jeho sídla), příp. telefonicky na CC (je doporučeno podání reklamacce osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz). Reklamacce by měla 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 reklamacce směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
  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 reklamacce nemá odkladný účinek a účastník 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 vyřadit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Pokud vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřadit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacce musí být provedeno prokazatelným způsobem.
  6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospekch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamacce buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
  7. Nevychví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví ZoEK.
  8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III.VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

#### ČI. IV

#### SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu 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).
2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby TELEFON A Mobil může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby; v případě tematických televizi může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejím potvrzením poskytovatelem. Dnem aktivace služby Mobil se rozumí den aktivace první SIM karty uvedené na smlouvě. Aktivace služby Mobil musí být účastníkem provedena nejpozději do 30-ti dnů ode dne potvrzení objednávky této služby bez strany poskytovatele, jinak smlouva bez dalšího zaniká 31. dne ode dne potvrzení objednávky bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka. Podmínkou aktivace SIM karty je složení vratné kauce (bez složení kauce nebudou SIM karty aktivovány). Aktivace SIM karty bude provedena nejpozději do 24 hodin od zadání požadavku k její aktivaci. Zadání požadavku k aktivaci může být provedeno prostřednictvím infostránek nebo telefonicky po sdělení hesla pro komunikaci.
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. Samobuškou). V takovém případě je poskytovatelem 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 Samobuškou dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
4. V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby INTERNET), je smlouva uzavřena a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s úředním souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě 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 uhrzena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že vratná kauce nebudou v uvedené lhůtě účastníkem uhrzena (tj. nebudou v této lhůtě složena v hotovosti na ZC nebo připsána na účet poskytovatele), smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
5. 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 nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy uvedené v ZoEK. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využít 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.
6. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz) a na ZC). 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/vyrovnání za úšlé platby a náklady vynaložené v souvislosti se vznikem



smluvního vztahu (dále jen "smluvní pokuta"). Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

Vypovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla vypověď doručena. Dnem doručení vypovědi se přitom rozumí i den, kdy se zaslíka obsahující vypověď vrátila odešlatel zpět jako nedoručená a to z jakýchkoliv důvodů. Vypovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běžet vypovědní lhůtu. Pokud případně konec lhůty na den, kterého v měsíci není, skončí vypovědní lhůta posledním dnem měsíce. Vypověď 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 smlouvu na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích 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 nebudou účastník akceptovat. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služeb TELEFON a Mobil pozbývá smlouva účinností také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TELEFON či Mobil součástí Balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla účinností smlouva na takový Balíček, ale dojde pouze k odpojení služby TELEFON nebo Mobil; ostatní služby, které jsou součástí Balíčku, jsou poskytovány a účtovány i nadále.

7. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se s účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoli z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena jak variabilním, tak specifickým symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

8. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby TELEFON či Mobil prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služby (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokovaná odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednáva 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 výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služeb třetích osob řádně a včas nezabývá účastníka povinností uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vadu a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci takto služeb vylučně 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 vystavět daňový doklad za služby třetích osob poskytnuté jinými poskytovateli. Seznam jiných poskytovatelů poskytujících služby třetích osob je uveden na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).

9. V případě opakovaného porušení povinností vyplývajících ze smlouva 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 okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.

10. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodloužení účinnosti s placením cen za služby či porušením jiných smluvních podmínek
- pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy
- pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
- nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní 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.

9. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinení poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závalu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. To neplatí, pokud k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že důsledek porušení smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/ uživateli). Za závalu v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronicky. Účastník, který při uzavření a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácnost), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC poskytovatele uvedená na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz) a to 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. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adresu jeho ZC uvedenou na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).

10. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/úživatel se zavazuje poskytnout součinnost k takové demontáži. V případě, že účastník/úživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele, 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 a to za podmínek uvedených ve smlouvě o výpůjčce, nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceniku. 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 vyplývajících.

## ČL V

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

1. Účastník 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); 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 operátorských službách a telefonních seznamech. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytnuté služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních a mobilních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.

2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání 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 obyvatelů) jeho zaplacení na poště. 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. 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 a dále v případech, kdy smlouva je uzavírána bez přítomnosti poskytovatele nebo jím pověřené osoby.

3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník 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 ceny za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka (včetně cen za služby TELEFON a Mobil) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostánkách). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostáněk, 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 vystavěno. Vyhovoteno vyúčtování v tištěné formě i jeho případně 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.

4. Služba VIDEOPŘÍJÍMKA 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 této služby (název titulu, datum poskytnutí práva k užítí titulu, cena titulu) je k dispozici na infostánkách. Vyhovoteno podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případně zaslání účastníkovi poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

5. Ceny za poskytnuté služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především v telefonních službách, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit 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 poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

7. Jestliže 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 uvedených na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

8. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytnuté služby: aktivací poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, hovorné, nájmem, za užívání zařízení k využívání služeb, vratnou kauci na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceníku.

9. 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 před dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslano na ZC nebo na infostánkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Lyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude prováděna zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po změně, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Změna tematických télekvi (poskytnutých za tzv. tv body) bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínek 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 poskytnuté za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené ve 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](http://www.netbox.cz).

10. 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 proměněných částí zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

## ČL VI

### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVĚNÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusí. Smluvní 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.
3. 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 nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

4. Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými pr. předpisy, zejména ZoEK, obchodním a občanským zákoníkem.
5. Smlouva a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na infostánkách, zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II. A odst. 6 těchto podmínek), zveřejněním na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz) a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.
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.
7. 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 nezpřístupnit 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. Účastník/úživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracovává") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informování a aktualizování 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 člené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek k třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro potřebu činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; 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 některých lokalit a některých způsobů uzavření smlouvy či aktivace služby souhlasí účastník s tím, že osobní údaje jsou poskytovány a zpracovávány spolupracujícími společnostmi M-SOFT, spol. s r.o. IČ: 49434853, Metropolitní s.r.o. IČ: 48172481, FOFRNET spol. s r.o. IČ: 25835548, AVONET s.r.o. , IČ: 25322478, OpavaNet a. s. , IČ: 25860011, Planet A s. a.s., IČ: 00537012 a General Logistics Systems Czech Republic s. r. o., IČ: 26087961.
8. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracováváním jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník je či není evidovaných poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník 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.
9. Účastník/úživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/úživatel 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/úživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávajících.
10. Účastník/úživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti 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 potřebu 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/úživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
11. Dále účastník/úživatel 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/úživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávaní 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).
12. Uvedení svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upoznění/výzve ke zjednání nápravy účastníkovi.
13. 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 jejích dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zrysování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
14. 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 u osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databáží, podle nichž se poskytnou 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 nejléžší redakční úpravě. Účastník potvrzuje, že by rád seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí u účelu, jakož i dalších možnosti využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
15. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
16. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
17. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
18. Tyto VP nabývají účinnosti 1.8.2013..

V Brně dne 30. 6. 2013

SMART Comp. a. s.  
Marek Bukal, předseda představenstva