

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SÍTĚ NETBOX®

ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. 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 („**poskytovatel**“) poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou "NETBOX" („**služby**“) tímto stanoví následující všeobecné podmínky („**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 („**smlouva**“) a dodatků k této smlouvě („**dodatky**“). Pojem Smlouva používaný v těchto 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 v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. Pro zamezení všech pochybností jsou-li ve smlouvě (popř. jejích dodatcích) a ve VP ustanovení, která jsou ve vzájemném rozporu, mají ujednání ve smlouvě přednost před ustanoveními VP. V případě, že poskytovatel uzavřel s uživatelem smlouvu o výpůjčce, nájmu/podnájmu, mají v případě jakýchkoliv rozporů ustanovení takové smlouvy o výpůjčce, nájmu/podnájmu rovněž přednost před ustanoveními těchto VP.
3. VP, ceníky služeb dostupné na www.netbox.cz/dokumenty, vč. ceníku doplňkových služeb („**ceník**“), seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb, nabídka druhů servisních služeb, technické parametry služeb, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy uživatel souhlasí s tím, že dnem účinnosti smlouvy se stává členem věrnostního programu poskytovatele a souhlasí s jeho podmínkami zveřejněnými na www.netbox.cz/vernostni-program. V případě, že smluvní strany uzavřou novou smlouvu nahrazující předchozí smlouvu, vzniklé finanční či jiné dluhy účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně podmínkami nové smlouvy (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem).
4. Na základě smlouvy 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, zejména platit řádně a včas ceny za služby.
5. **Definice pojmů:**
 - a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
 - b) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
 - c) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
 - d) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
 - e) koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem televizního signálu; server uživatele; telefonní přístroj umožňující využívání mobilních služeb.
 - f) ZC - zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na www.netbox.cz/kontakty. Na ZC nebo na www.netbox.cz, příp. u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.
 - g) CC (call centrum poskytovatele) – telefonní číslo: 539 01 01 01 (viz také www.netbox.cz/kontakty). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, hlášení uživatelů o poruchách v dodávce služeb i závadách na zařízení, informuje o aktuální nabídce služeb. Prostřednictvím CC a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb.

- h) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši dle platného ceníku.
- i) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- j) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky nebo deaktivace všech SIM karet na jedné smlouvě (např. při ukončení smluvního vztahu).
- k) vratná kauce na služby – částka uvedená v ceníku, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele složit.
- l) volací limit – částka uvedená v ceníku, kterou není účastník oprávněn při využívání těchto služeb překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce.
- m) minimální měsíční plnění – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě.
- n) aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.
- o) lhůta pro zahájení poskytování služeb – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
- p) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je dostupnost 95 % u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s účastníkem jinak.
- q) programová nabídka – programová nabídka u služby NETBOX TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.netbox.cz/televize, na ZC nebo prostřednictvím CC.
- r) infostránky – aplikace Moje konto přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla na konto.netbox.cz a určená pro komunikaci poskytovatele s účastníkem, zasílání vyúčtování, informací o službách, prokazatelných upozornění na neplacení cen, změn smluvních podmínek, informací o prodloužení smlouvy apod.

Účastník souhlasí s tím, že veškerá oznámení poskytovatele učiněná dle Smlouvy nebo těchto VP nebo dokumenty zasláné poskytovatelem, včetně vyúčtování cen, se považují za doručená účastníkovi v den jejich zveřejnění na infostránkách.
- s) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby. V období testovacího provozu je služba poskytována 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.
- t) PIN kód nákupu – je unikátní PIN kód, který účastník obdrží při aktivaci služby NETBOX TELEVIZE nebo služby NETBOX BALÍČEK obsahující službu NETBOX TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (využití podlicenci) z nabídky služby NETBOX KINO. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím infostránek způsobem zde uvedeným nebo prostřednictvím CC s uvedením hesla pro komunikaci (tzv. náhradní identifikátor – viz 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 televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem a vyžadován pro objednávky titulů s tímto obsahem.
- u) samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky po zadání PIN kódu nákupu v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- v) 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 poskytovatel 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.

- w) SIM karta - účastnická identifikační karta pro identifikaci účastníka služby NETBOX Mobil ve veřejné telefonní síti; každé SIM kartě je přiřazeno jedno telefonní číslo.
- x) NETBOX INTERNET nebo služba INTERNET – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném ceníku.
- y) NETBOX TELEFON nebo služba TELEFON – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku.
- z) NETBOX Mobil nebo služba Mobil – veřejně dostupná služba el. komunikací poskytovaná prostřednictvím mobilní komunikační sítě třetí strany obsahující základní a doplňkové služby uvedené na www.netbox.cz/mobil; na webových stránkách a v ceníku jsou uvedeny také technické parametry služby.
- aa) NETBOX TELEVIZE nebo služba TELEVIZE – služba převzatého televizního (a rozhlasového) vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě el. komunikací; na základě registrace a tematické televize i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku a dalších nedílných součástech smlouvy. Poskytovatel je registrován u Rady pro rozhlasové a televizní vysílání jako provozovatel převzatého vysílání prostřednictvím kabelových a zvláštních přenosových systémů. Služba TELEVIZE může být poskytována rovněž prostřednictvím sítě Internet, přičemž v takovém případě se na tuto službu uplatní podmínky dle čl. IV odst. 18 a násl. těchto VP. Služba NETBOX TELEVIZE nebo TELEVIZE prostřednictvím sítě Internet je nabízena pod značkou „Kuki TV“.
- bb) NETBOX KINO – doplňková služba virtuální videotečky, 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.
- cc) NETBOX NAHRÁVÁM – doplňková služba ke službám TELEVIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu TELEVIZE), jejíž popis je uveden na www.netbox.cz/nahravam.

ČI. II

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače („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. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.netbox.cz/zarizeni. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nese poskytovatel odpovědnost za funkčnost a dostupnost služby a v těchto případech negarantuje úroveň poskytovaných služeb. Účastník je rovněž povinen dodržovat Technické podmínky, které jsou dostupné na www.netbox.cz/dokumenty.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele ani do mobilní komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nespĺňující požadavky 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: patnáct tisíc 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 újmy ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez souhlasu 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 je povinen uživatel nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou. 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 neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. 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, kontaktního e-mailu apod.), a to na ZC, prostřednictvím infostránky nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny na infostránkách.

5. Účastníky zvolí poštovní adresu, na kterou mu mohou být poskytovatelem zasilány veškeré písemnosti (korespondenční adresa).
6. 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 doručenou.
7. **Přístup do zabezpečené části infostránek:** pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránek, 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 způsoby stanovenými poskytovatelem (postup pro změnu hesla je dostupný na www.netbox.cz/moje_konto) a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti se jednání provedená těmito osobami považují za jednání účastníka.
8. Do zabezpečené části infostránek 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 infostránkám a poskytovatel tak nenesे žádnou odpovědnost za jednání (např. změny smluv) provedená účastníkem prostřednictvím těchto externích autorizačních serverů či provedená prostřednictvím služeb třetích stran v návaznosti na přístup účastníka /uživatele do těchto služeb. Propojení infostránek s externími servery činí účastník prostřednictvím svých infostránek způsobem tam uvedeným; po uskutečnění propojení 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 jí stanoveným, zejména zadáním jména a hesla, certifikátem certifikačních autorit, identifikační sms zprávou), a může činit právní jednání vedoucí ke změně či zániku smluvních vztahů s poskytovatelem; tato identifikace probíhá mimo síť poskytovatele a mimo infostránky účastníka.
9. Účastník/uživatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě nebo v aktivačním průvodci s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
10. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, přemístěním, či demontáží apod. 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 minimální zaručená úroveň kvality služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé újmy, 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 služeb; účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za příp. neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
11. V případě, že uživatel zakoupí koncové zařízení pro účely využívání služby TELEVIZE či NETBOX TELEVIZE, stává se vlastníkem tohoto koncového zařízení.
12. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi účastníkem/uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s případným 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/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti vzniklé nenesе poskytovatel žádnou odpovědnost.
14. Účastník/uživatel je srozuměn s tím, že využívání služeb TELEVIZE a KINO 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 KINO nevzniká účastníkovi/uživateli právo obsahy užít ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů o autorském právu, kromě užití pro osobní potřebu dle účelu poskytované služby v rozsahu, jaký technicky umožňuje taková služba. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby TELEVIZE nebo KINO v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich

rozšiřování či sdělování veřejnosti, 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 jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

16. Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, na kterou je smlouva uzavřena; v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli je výše smluvní pokuty určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plateb nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
17. Účastník 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 právními předpisy a smlouvou;
 - b) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
 - c) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoli prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
 - d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.; a
 - e) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.
 - f) 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,
18. 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 složenkou za poplatek uvedený v ceníku (o který je poskytovatel v tom případě oprávněn částku vracené kauce ponížít). V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14 denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od účastníka přijata a to na náklady poskytovatele. Vratnou kauci je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauce 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 předplatné na služby. O složení vratné kauce 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 nebude složena nejpozději ke dni účinnosti smlouvy, která je ukončena, zaniká dnem skončení této smlouvy bez dalšího rovněž smlouva na Mobil.
19. Volací limit se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě, a to bez ohledu na počet telefonních čísel, která jsou k dané smlouvě přidělena. 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. V případě překročení volacího limitu u dané smlouvy (v důsledku využívání služeb z kteréhokoliv telefonního čísla uvedeného ve smlouvě), je poskytovatel oprávněn okamžikem překročení omezit placené odchozí nebo příchozí hovory či služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 240 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1.000,- 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 TELEFON ve vlastnictví poskytovatele. Volací kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, cen zapůjčeného zařízení apod.

20. Jednání učiněná účastníkem s využitím hesla pro komunikaci mají mezi smluvními stranami účinky dodržení písemné formy. Místo hesla pro komunikaci může účastník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím infostránek, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečnost uvedená na infostránkách (za jednání provedená pod náhradním identifikátorem účastník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci). Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.
21. SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví poskytovatele; za data uložená účastníkem na SIM kartě však poskytovatel neodpovídá. Při ukončení smlouvy je účastník povinen SIM kartu vrátit poskytovateli. Po zjištění ztráty, odcizení nebo zneužití SIM karty je účastník o tomto povinen neprodleně informovat poskytovatele, který nejpozději do 24 hodin od přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služeb. Za újmy způsobené ztrátou, odcizením či zneužitím SIM karty poskytovatel nenese odpovědnost. V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty nebo prozrazení PUK kódu vydá poskytovatel účastníkovi na jeho žádost novou SIM kartu za cenu a podmínek uvedených v ceníku.
22. Služba TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEVIZE nebo BALÍČEK. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla prostřednictvím infostránek. 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.
- Selektivní zamezení volání je možné provést na ústředně na základě požadavku uživatele. Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb.
 - V rámci vybraných 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 cenu 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 pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON s okamžitou účinností odstoupit. Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12 vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Veškeré informace o přenositelnosti telefonních čísel jsou dostupné na www.netbox.cz/dokumenty.

23. Služba Mobil je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEVIZE nebo BALÍČEK, pokud není v ceníku uvedeno jinak. Ceník může stanovit také další podmínky využívání této služby. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla. 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 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 cenu 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 nebo jeho právo na náhradu případné vzniklé újmy.

Účastníkům služby Mobil není umožněna vzájemná datová komunikace v síti poskytovatele ani v síti třetí strany, prostřednictvím které je tato služba poskytována. Práva a povinnosti zúčastněných stran při realizaci přenositelnosti čísel jsou určeny opatřením obecné povahy OOP/10/10.2012-12 vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Veškeré informace o přenositelnosti telefonních čísel jsou dostupné na www.netbox.cz.

24. Služba NETBOX KINO je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu TELEVIZE nebo BALÍČEK (jehož součástí je služba TELEVIZE). Základní provozní podmínky poskytování služby KINO:

- a) aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na www.netbox.cz/kino.
- b) 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.
- c) 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 objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
- d) 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 uživatelům k dispozici bezplatně.
- e) 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 uvedeném na stránkách www.netbox.cz/kino.

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(-a) je poskytovatel 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 služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé újmy a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné omezení funkčnosti služeb třetích stran z důvodu použití překladu IP adres a portů na straně poskytovatele.
3. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru ...@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 ...@nbox.cz je poskytovatel oprávněn zrušit po uplynutí 2 let ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenese poskytovatel odpovědnost za obsah schránky ani za újmu v této souvislosti případně vzniklou.
4. Poskytovatel nenese 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:** pokud účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby nebo neplní další smluvní podmínky, poskytovatel jej na to prokazatelně upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednání nápravy; náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi dodáno prostřednictvím infostránky a zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo v případech, kdy účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za služby, má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené samostatně účtované služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na neplnění smluvních podmínek 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 poskytovatel oprávněn službu (včetně služby BALÍČEK) omezit, následně odpojit a od smlouvy odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Zaslání takové sms zprávy je zpoplatněno dle platného ceníku.

6. Poskytovatel je **oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku**, a to zejména v případě, že: i./ eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky; ii./ účastník má záznam v Centrální evidenci exekucí; iii./ 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 zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit). Toto ujednání platí pro smlouvy uzavřené od 1.8.2013.
8. Poskytovatel poskytuje služby v **zaručené úrovni kvality** jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném ceníku a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby TELEVIZE, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového 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.
9. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení na CC, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou situací, kdy poskytovateli v odstranění poruchy či závady dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (zejména živelné katastrofy, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí apod.).
10. 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 minimální 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 služby či služeb v důsledku porušování smluvních povinností účastníkem/uživatel. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu újmy, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti/úrovně 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 hod a 06:00 hod.

Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník/uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník/uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku.

11. V případě služby TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená 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.
12. Poskytovatel nenes odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).
13. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: i./ přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami; ii./ v případě naplnění kapacity připojení nelze zahájit nový hovor, probíhající hovory nejsou ovlivněny; iii./ v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě; iiiii./u datových služeb se dále uplatní FUP.
14. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby NETBOX TELEVIZE, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnosti za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
15. Při využívání služby NETBOX NAHRÁVÁM nenes poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé.
16. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:

1. Blokovat narušující datový provoz;

2. Omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele;
 3. Ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele. Poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní e-mail a prostřednictvím aplikace Moje konto.
17. Účastník bere na vědomí, že opatření řízení provozu (fair user policy), mohou mít dopady na kvalitu poskytovaných služeb přístupu k internetu (aplikováno v rámci služby Mobil), a to tak, že šířka pásma připojení k internetu může být v rámci služby Mobil omezena až na 64 kbps na dobu od zavedení takového opatření do konce daného zúčtovacího období. Snížení rychlosti a zvýšení latence (prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet v rámci služby Mobil. Tato opatření mohou mít vliv na dostupnost služeb v rámci sítě internet, zejména pak u datově náročnějších služeb. Tato opatření nemají dopad na ochranu osobních údajů a soukromí účastníků.
18. Účastník dále bere na vědomí, že v případě, že fyzická kapacita koncového bodu sítě pro připojení účastníka je nedostačující pro obsluhu připojených koncových zařízení služby NETBOX TELEVIZE (v průměru přibližně 7 Mbps na koncové zařízení) při jeho současném využití pro stahování dat v rámci služby NETBOX INTERNET rychlostí nad 100 Mbps, mohou být přijata omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů kvality služby NETBOX INTERNET objednané daným účastníkem současně se službou NETBOX TELEVIZE, která se projeví následujícími způsoby:
1. Může dojít k omezení služby NETBOX INTERNET (např. rychlost stahování dat), přičemž poskytování služby NETBOX TELEVIZE bude upřednostněno před poskytováním služby NETBOX INTERNET;
 2. Šířka pásma pro stahování dat může být v přiměřeném rozsahu dočasně omezena;
 3. Dočasné snížení rychlosti a zvýšení latence (prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb v rámci sítě internet, k nimž je přistupováno prostřednictvím služby NETBOX INTERNET, zejména pak u datově náročnějších služeb.

Opatření dle tohoto odstavce trvají po celou dobu překročení fyzické kapacity koncového bodu sítě.

19. Účastník je zároveň srozuměn s tím, že v případě, že bude využívat službu TELEVIZE prostřednictvím sítě Internet, je nezbytné splňovat technické parametry uvedené na http://www.netbox.cz/technicke_pozadavky_mobilni_kuki_tv. Účastník, je zároveň srozuměn s tím, že poskytovatelé služby připojení k Internetu mohou omezovat dostupnost služby TELEVIZE poskytované prostřednictvím této sítě.

Čl. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.
2. 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). Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na CC (je doporučeno podání reklamace osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.netbox.cz/dokumenty. Reklamace 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 reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
3. Reklamaci 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 nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-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 reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajatelé, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použije občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
10. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu dle čl. III těchto VP usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj., nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.

Čl. 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). Návrh znění smlouvy včetně těchto VP je dostupný na všech ZC včetně stránek poskytovatele www.netbox.cz/dokumenty.
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 televizí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován i den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení 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 dnů ode dne potvrzení objednávky této služby ze strany poskytovatele, jinak smlouva bez dalšího zaniká 31. den ode dne potvrzení objednávky bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka. Podmínkou aktivace SIM karty je složení vratné kauce (bez složení kauce nebude SIM karta aktivována). 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 jinou než písemnou formou (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo samoobsluhy). 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 samoobsluhy 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 uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup na www.netbox.cz/dokumenty), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě vratné kauce na služby, 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., se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČO 26046768) a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. 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.

5. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí **zařízení SignPad** (speciální tablet). Pomocí tohoto podepisovacího zařízení účastník podepisuje smlouvu svým biometrickým podpisem, který je založený na unikátních charakteristikách ručně psaného podpisu (je zřejmá výsledná podoba podpisu i jeho další znaky). Smlouva je i v tomto případě platná ode dne jejího podpisu. Podpisy i smlouva jsou po jejím uzavření šifrovány a zabezpečeny proti změnám; smlouva je současně zaslána účastníkovi na jeho kontaktní e-mail spolu s VP. Stejně mohou být uzavírány také další smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem, zejména smlouvy o nájmu nebo výpůjčce zařízení. V případě podpisu smlouvy pomocí SingPad je nezbytný výslovný souhlas se zpracováním svých osobních údajů ve formě biometrického podpisu a to za podmínek dle čl. VI odst. 7 VP.
6. V případě **uzavření smlouvy**, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu s účastníkem, který nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti u (spotřebitel nebo tzv. domácnost) **distančním způsobem** (přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele. Přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. 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 infostránky 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. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na www.netbox.cz/dokumenty a na ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
7. 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 (tedy poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli). 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.
8. Smlouva uzavřená na dobu určitou je uzavírána s automatickým prodlužováním doby trvání dle čl. IV odst. 7 těchto VP. Automatické prodloužení smlouvy má uživatel právo do budoucna odmítnout kdykoliv v průběhu trvání stávající smlouvy.
9. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.netbox.cz/dokumenty a na ZC). Výpovědní doba činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Výpovědní doba skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní doby. Pokud případně konec doby na den, kterého v měsíci není, skončí výpovědní doba posledním dnem měsíce. Výpověď musí být podána písemně na adrese ZC poskytovatele (tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC). Účastník, který není spotřebitelem, má právo dle tohoto odst. 8 pouze v případě, že uzavřel smlouvu na dobu neurčitou.
10. V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle čl. II A odst. 16 těchto VP.
11. Účastník má právo bez sankce ukončit smlouvu na základě oznámení poskytovatele o podstatné změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, která vede 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 zasilání vyúčtování (infostránky).
12. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služeb TELEFON a Mobil pozbývá smlouva účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb (operátorovi). Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK, opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem a Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na www.netbox.cz/dokumenty, které jsou součástí těchto VP. V případě, že je služba TELEFON či Mobil součástí Balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla

účinnosti 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.

13. Pokud smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, vzniklé finanční či jiné dluhy účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně ustanoveními smlouvy pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoliv 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).
14. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby TELEFON či Mobil prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednává 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 služby třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovědnost 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 vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli. Seznam jiných poskytovatelů poskytujících služby třetích osob je uveden na www.netbox.cz/kontakty.
15. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá smluvní strana nezjednála 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.
16. 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 smlouvy
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě 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.
17. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu 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 účastníka (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi). Za závadu v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny.

Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník/uživatel demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2 a 3 VP přiměřeně. Účastník nese při ukončení smlouvy (včetně ukončení formou odstoupení) náklady spojené s vrácením zařízení ve vlastnictví poskytovatele.

Zvláštní ustanovení pro službu TELEVIZE šířenou prostřednictvím zvláštních přenosových systémů.
18. Poskytovatel rovněž poskytuje službu TELEVIZE prostřednictvím sítě Internet. Poskytovatel je oprávněn rozšířit služby rovněž na další mobilní platformy. Služba TELEVIZE je poskytována i bez současného využití služby INTERNET, TELEFON nebo BALÍČEK. Zakoupení koncového zařízení není podmínkou pro poskytování služby TELEVIZE.

19. V případě zakoupení koncového zařízení pro účely využívání služby TELEVIZE u třetí strany dojde k uzavření smlouvy aktivací zařízení prostřednictvím CC, rozhraní koncového zařízení či na infostránkách, ustanovení těchto VP se uplatní přiměřeně.
20. Aktivaci a uzavření smlouvy pro uživatele, který již má uzavřenou smlouvu s poskytovatelem (účastník), lze provést prostřednictvím uvedení ID (e-mail nebo číslo smlouvy) a hesla (PIN nebo heslo pro komunikaci).
21. Uživatel, který doposud nemá s poskytovatelem uzavřenou smlouvu, provede aktivaci dle čl. IV odst. 20 výše, přičemž při registraci zadá své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště, datum narození nebo rodné číslo, e-mail, heslo a telefonní kontakt.
22. Každý uživatel, který aktivuje službu TELEVIZE, zvolí požadovaný druh služby dle nabídky. Poskytovatel upozorňuje, že služba TELEVIZE je závislá na připojení uživatele k síti elektronických komunikací (internetu). Služba TELEVIZE tak může být omezena z důvodů vzniklých na straně poskytovatele sítě připojení zvoleného uživatelem.
23. Na základě zadání hesla či provedením registrace, zvolení požadovaného druhu služby a potvrzení souhlasu s těmito VP dochází k uzavření smlouvy.
24. Uživatel může pro ověření kontaktních údajů poskytnout poskytovateli scan svého občanského průkazu.
25. Po provedení aktivace poskytovatel zašle uživateli (účastníku) znění smlouvy včetně VP, ceníku a dalších součástí smlouvy písemně v elektronické formě na kontaktní e-mail.
26. Poskytovatel poskytuje službu TELEVIZE prvních 14 dní zdarma, v této lhůtě má uživatel rovněž právo odstoupit od smlouvy obdobně dle ustanovení těchto VP.

ČL. V CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen platit 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 a na www.netbox.cz/dokumenty; 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 poskytované 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.
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 obyvatelstva) 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 předkládá účastníkovi vyúčtování cen v elektronické formě na infostránkách a zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka (včetně ceny za služby TELEFON a Mobil) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (současně je však detailní vyúčtování služby k dispozici na infostránkách účastníka). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostránek, 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.
4. Služba KINO je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u této služby (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je k dispozici na infostránkách. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. 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 u telefonních služeb, 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. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka, zpravidla na základě dodatku uzavřeného ke smlouvě. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít a to na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto 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 zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Změna tematických televizí (poskytovaných za tzv. tv body) 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 úplatně (tedy nikoliv za tzv. tv body) 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 na infostránkách, příp. na www.netbox.cz/moje_konto.
8. 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; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
9. V případě, že je účastník/uživatel v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi/uživateli také úrok z prodlení ve výši platných právních předpisů.
10. **Zvláštní ujednání týkající se plateb formou předplatného:** v případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby) může účastník využívat služby, pokud má u poskytovatele složenu částku nejméně ve výši odpovídající minimálnímu předplatnému uvedenému ve smlouvě. Na poskytování předplacených služeb se z podstaty věci nevztahují ta ustanovení VP, která nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi poskytování předplacené služby (příp. některou ze služeb – např. doplňkových - neposkytnout), pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. Jednou z těchto podmínek může být např. vyčerpání předplatného nebo nedoplnění předplatného na minimální částku dle smlouvy ani do 14 dnů od dodání upozornění ze strany poskytovatele. O omezení služby bude poskytovatel účastníka informovat na kontaktní e-mail a prostřednictvím infostránek. Pokud předplatné nebude doplněno na minimální částku dle smlouvy ani do 3 měsíců ode dne omezení služby, je poskytovatel oprávněn službu zrušit a od smlouvy s účastníkem odstoupit. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání předplatného.

ČL. VI SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Veškeré písemnosti doručované v souvislosti se smlouvou se považují za doručené také v den, kdy se zásilka obsahující písemnost vrátila odesílající smluvní straně z jakéhokoliv důvodu zpět jako nedoručitelná.
2. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
3. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činnostmi poskytovatele obrátit na Český telekomunikační

úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>

4. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, 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).
5. Smlouvu, ceník a tyto VP je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, na infostránkách, zveřejněním na www.netbox.cz/dokumenty a v každé své provozovně. Nová smlouva, ceník či VP ruší a v plném rozsahu nahrazují smlouvu, ceník či VP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nového znění. V případě, že se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, má takový účastník právo smlouvu bez jakýchkoliv sankcí vypovědět nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo výpovědi účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně **údajů osobních, provozních, případně 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 uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat („**zpracování**“) osobní údaje účastníka 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 uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro 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 (zpracovateli osobních údajů), jejichž aktuální seznam dostupný na webových stránkách na www.netbox.cz/kontakty.
8. 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 evidovaným 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/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.
10. V případě, že účastník ve smlouvě souhlasil se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním 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 zasílání 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.
11. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se ZoEK. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv

odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

12. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností.
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 zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
14. V případě, že účastník souhlasil ve smlouvě s uveřejněním údajů v účastnickém seznamu, je poskytovatel oprávněn uveřejnit jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě či poskytnuté účastníkem v účastnickém seznamu a databázi pro poskytování informací o telefonních číslech, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v plném rozsahu. 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, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě souhlasu 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 a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.
15. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
16. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.
17. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
18. Tyto VP nabývají účinnosti 1.5.2016. Ustanovení čl. IV odst. 8 se netýkají účastníků, kteří nejsou spotřebiteli a ke dni nabytí účinnosti těchto VP mají již uzavřenou platnou smlouvu na dobu určitou. Pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a ke dni nabytí účinnosti těchto VP mají již uzavřenou platnou smlouvu s poskytovatelem, se uplatní výše smluvní pokuty dle čl. II A odst. 16 jako pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli.
19. Smluvní strany považují níže uvedená ujednání za potenciálně překvapivá a účastník s nimi v této souvislosti výslovně souhlasí:
 1. Ujednání o smluvní pokutě dle čl. II A odst. 2 a odst. 16 těchto VP; a
 2. Automatické prodloužení smlouvy a změna na smlouvu na dobu neurčitou dle čl. IV odst. 7 a 8 těchto VP.

V Brně dne 1.4.2016

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