

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Poskytovatel: EXTRA-iServices s.r.o., IČO: 03348601, se sídlem: Stradov 71, 403 39 Chlumeč

Platnost a účinnost: od 1.9.2024

## 1 Úvodní ustanovení

### 1.1

Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací a jsou nedílnou součástí smluv o poskytování přístupu k internetu uzavíraných mezi poskytovatelem a účastníkem. Právníkům a fyzickým osobám (dále jen „účastníci“) jsou poskytovatelem na základě smluv o poskytování přístupu k internetu poskytovány tyto služby elektronických komunikací:

- zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET

## 2 Smlouva

### 2.1

Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování přístupu k internetu (dále „smlouva“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem.

### 2.2

Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb elektronických komunikací popsaných technickými specifikacemi v příloze smlouvy („Zápis o předání a převzetí služby“) a nepřetržité poskytování této služby nebo služeb.

### 2.3

Nedílnými součástmi smlouvy jsou:

- Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společností EXTRA-iServices s.r.o., IČO: 03348601, se sídlem: Stradov 71, 403 39 Chlumeč (dále jen „všeobecné podmínky“);
- Ceník služeb společnosti EXTRA-iServices s.r.o., IČO: 03348601, se sídlem: Stradov 71, 403 39 Chlumeč (dále jen „ceník služeb“) zejména pro služby, které jsou předmětem smlouvy;
- Příloha č. 1 ke smlouvě, obsahující poučení Účastníka ze strany Poskytovatele o některých jeho právech ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů,
- číslované dodatky označené jako nedílná součást smlouvy, podepsané oběma smluvními stranami, budou-li uzavřeny.

## 3 Společná ustanovení - Definice pojmů

### 3.1

**Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem a má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb elektronických

komunikací.

**Poskytovatel** je EXTRA-iServices s.r.o., IČO: 03348601, se sídlem: Stradov 71, 403 39 Chlumeč, který účastníkovi poskytuje služby elektronických komunikací

**Zástupce smluvní strany** je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu a jednat ve věci smlouvy.

## **4 Povinnosti obou smluvních stran**

### **4.1**

Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy.

## **5 Povinnosti poskytovatele**

### **5.1**

Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek stanovených zákonem, v cenách a termínech podle smlouvy.

### **5.2**

Poskytovatel je povinen umožňovat účastníkovi nepřetržité užívání služeb elektronických komunikací v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.

### **5.3**

Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně potvrzenou, a to nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě a v ceníku platném pro danou službu.

### **5.4**

Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil účastník. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti účastníkem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem.

### **5.5**

Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

### **5.6**

Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě.

## **6 Povinnosti účastníka**

### **6.1**

Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy a ve stanoveném termínu dle ceníku služeb.

### **6.2**

Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav

svého zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

### **6.3**

Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

### **6.4**

Účastník je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

### **6.5**

Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

### **6.6**

Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě účastníka.

## **7 Práva smluvních stran**

### **7.1**

Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu.

### **7.2**

Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb, nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, a to poté co jej poskytovatel prokazatelně upozornil a stanovil náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění.

### **7.3**

Účastník má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 20 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo, byť i částečně z viny účastníka nebo k výpadku dojde v důsledku vyšší moci. Částka k vrácení se vypočte jako 1/720 části měsíčního poplatku násobená součtem délky takových období v zúčtovacím období zaokrouhleným na celé hodiny nahoru. V případě částečného zavinění účastníkem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném zúčtovacím období. Nárok na vrácení poměrné části měsíčního poplatku je účastník povinen uplatnit písemně nejpozději do 30dnů od zjištěného výpadku sítě. Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá účastníkovi za škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## **8 Cena a platební podmínky**

### **8.1**

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny ve smlouvě, případně v platném ceníku služeb

poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy.

## **8.2**

Poskytovatel je oprávněn měnit strukturu a výše cen za poskytované služby uvedených v ceníku služeb poskytovatele. Každá změna ceníku služeb musí být účastníkovi, kterého se změna týká, písemně oznámena alespoň 1 měsíc před nabytím platnosti této změny. V případě, že účastník se změnou nesouhlasí, má právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí.

## **8.3**

Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.

## **8.4**

Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem následujícím po zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby, se účtuje počínaje dnem následujícím po zřízení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.

## **8.5**

Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platného zákona.

## **8.6**

Úctované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet poskytovatele do data splatnosti uvedeného na faktuře, jinak je účastník v prodlení.

# **9 Vznik, změna a ukončení smlouvy**

## **9.1**

Smlouva, je platná a účinná, jakmile je podepsána oběma smluvními stranami. V případě uzavírání smlouvy distančním způsobem se za podpis účastníka ve smyslu předchozí věty považuje rovněž zahájení užívání služby a první platba za poskytovanou službu, která bude připsána na účet Poskytovatele.

## **9.2**

Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

- a) přidáním nové přílohy podepsané oběma smluvními stranami;
- b) písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality účastníka, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

Ohledně podpisu příloh a dodatků měnících smlouvu platí obdobně věta druhá čl. 9. odst. 9.1. těchto všeobecných podmínek.

## **9.3**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## **9.4**

Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena:

- a) písemnou dohodou smluvních stran;
- b) uplynutím výpovědní lhůty v délce 20dnů, která začíná běžet prvním dnem po doručení písemné výpovědi podané kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně;
- c) uplynutím výpovědní lhůty v délce 24 hodin, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi z důvodu porušení podstatné smluvní povinnosti druhou smluvní stranou podle definice v článku 10.

## 9.5

Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele.

# 10 Případy podstatného porušení smlouvy

## 10.1

Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy účastníkem se považuje kterýkoli z následujících případů:

- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby v příslušném ceníku;
- b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby v příslušném ceníku;
- c) dostupnost služby byla nižší než 98,00% ve třech měsících během období kratšího nebo rovného dvanácti po sobě následujícím měsícům;
- d) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.

## 10.2

Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části poskytovatelem se považuje kterýkoli z následujících případů:

- a) nezaplatí-li účastník déle než 30dní po lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, a to poté co jej poskytovatel prokazatelně upozornil a stanovil náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění;
- b) účastník opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
- c) účastník opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR.

# 11 Reklamacce

## 11.1

Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci, zpravidla některé z těchto skutečností:

- vyúčtování ceny
- poskytovanou službu

## 11.2

Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby.

## 11.3

Reklamacce na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

## 11.4

Reklamacce účastník uplatňuje písemným sdělením zaslaným k rukám poskytovatele.

## 11.5

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že

je uznána reklamáce ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí. Přeplatek vrátí do 15 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka.

### **11.6**

V případě nesouhlasu účastníka s výsledkem posouzení reklamáce ze strany poskytovatele může účastník, popřípadě uživatel služby, podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamáce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamáce od poskytovatele nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení dle předchozích ustanovení těchto Všeobecných podmínek, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamáce se podává u:

Český telekomunikační úřad – odbor pro severočeskou oblast  
Mírové náměstí 3097/37  
400 01 Ústí nad Labem  
podatelna@ctu.cz  
spotřebitelskespory@ctu.cz

## **12 Odpovědnost za škodu**

### **12.1**

Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona, resp. zaviněnou vyšší mocí. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 50.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.

### **12.2**

Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za škodu, která mu vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.

## **13 Komunikace mezi smluvními stranami**

### **13.1**

Běžná informativní sdělení (např. zasílání upomínek k platbám v prodlení) lze smluvní straně předávat i ústně, elektronickou poštou apod.

### **13.2**

Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (např. dopisem s doručenkou) k rukám druhé smluvní strany.

## **14 Zpracování osobních údajů**

### **14.1**

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR). Poskytovatel zpracovává údaje pro účely plnění smlouvy v rozsahu jméno, adresa bydliště, rodné číslo, datum narození, e-mailová adresa, telefonní číslo, adresa IP, platební historie, číslo smlouvy, provozní a lokalizační údaje (data retention). Údaje jsou zpracovávány ručně a automaticky a poskytovatel je oprávněn tyto údaje užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely plnění smlouvy, provozování a ochrany sítí, poskytování datových služeb a služeb s nimi souvisejících.

Účastníkovi budou zachována veškerá práva, která vyplývají ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR).

## **15 Závěrečná ustanovení**

### **15.1**

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Všeobecné podmínky změnit. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen ohlásit účastníkovi alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Informaci o změně Všeobecných podmínek ohlásí poskytovatel účastníkovi zveřejněním na svých internetových stránkách [www.extra-iservices.cz](http://www.extra-iservices.cz), případně uvedením informace o změnách na vyúčtování služeb. Účastník má v případě změny těchto Všeobecných podmínek právo vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy k důvodu rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu o uložení povinnosti Poskytovateli smluvní ujednání změnit, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele, nebo s přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti elektronických komunikací.