

## Všeobecné obchodní podmínky

### 1. Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují definici pojmů poskytování telekomunikačních služeb, dále podmínky, za nichž Radovan Popp. poskytuje na základě uzavřené smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zároveň upravují některé postupy související s poskytováním služeb, případné změny, reklamace a ukončení smlouvy.

### 2. Poskytovatel:

Firma Radovan Popp, Pustějov 207, 742 43 Pustějov, IČ 62371649, CZ 7307145241 (dále jen poskytovatel).

### 3. Uživatel:

Fyzická nebo právnická osoba využívající služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen uživatel).

### 4. Služba:

Rozumí se služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem uživateli na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto VOP, není-li stanoveno jinak.

### 5. Uzavření smluvního vztahu:

- 5.1 Poskytovatel je oprávněn umožnit případnému zájemci uzavření smluvního vztahu i bez písemné objednávky nebo smlouvy. V takovém případě zveřejní ve svých informačních materiálech podmínky, za nichž bude uzavření smluvního vztahu tímto způsobem umožněno. Jedná se zejména o poskytnutí služby – webhosting, registrace domén, služby VPS a další. Splní-li zájemce zákonem a poskytovatelem stanovené podmínky, stane se zájemce po objednání služby uživatelem a v takovém případě platí mezi poskytovatelem a uživatelem v otázkách smluvního vztahu tyto VOP pokud není písemně dohodnuto jinak.
- 5.2 Pokud po uzavření smluvního vztahu vyjde najevo, že údaje uživatele uvedené v objednávce služeb (zejména identifikační údaje uživatele) neodpovídaly v okamžiku uzavření smluvního vztahu skutečnosti, dále má uživatel jakékoliv závazky vůči poskytovateli, na uživatele byl podán návrh na konkurz nebo je v konkurzu, nebo nebyly splněny podmínky nutné pro uzavření smluvního vztahu, je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od smluvního vztahu nebo smluvní vztah neuzavřít a zamezit uživateli k aktivnímu přístupu ke službám.
- 5.3 Odstoupit od smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku je zákonné právo uživatele odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.
- 5.4 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud ve smlouvě není stanoveno jinak. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněných osob obou smluvních stran, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 5.5 Obě smluvní strany mohou smlouvu vypovědět, a to pouze písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet od 1. dne po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu lze také ukončit dohodou smluvních stran.
- 5.6 V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle odstavce 7 ZEK, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit vyšší úhrady z cenikové ceny.
- 5.7 V případech, kdy je uživateli poskytnuta sleva na zřizovacím poplatku dle ustanovení smlouvy, je minimální doba smluvního vztahu 12 měsíců, pokud není smlouvou stanoveno jinak. Jestliže uživatel ukončí smlouvu před uplynutím sjednané minimální doby využívání služby, je povinen uživatel zaplatit smluvní pokutu dle platné smlouvy.

- 5.8 Pokud je smlouva uzavřená na dobu určitou a žádná ze smluvních stran písemně neodstoupí od smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, pak se smlouva automaticky mění na smlouvu na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů.
- 5.9 Poskytovatel je oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve smlouvě. Pokud uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí poskytovateli, bude poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenu 7. dnem ode dne odeslání.
- 5.10 Využívání služby uživatelem bude poskytovatelem umožněno za předpokladu, že uživatel plní všechny zákonné a poskytovatelem stanovené podmínky, a to uzavřením smlouvy a akceptací všeobecných obchodních podmínek, pokud není stanoveno jinak.

### 6. Definice služeb:

#### 6.1 Služba – trvalé připojení k veřejné síti Internet

Připojení bezdrátovou sítí - bezdrátová síť provozovaná prostřednictvím zařízení provozovaném ve volném nebo vyhrazeném frekvenčním pásmu na základě příslušných licencí ČTÚ

Připojení metalický kabelem – synchronní nebo asynchronní pevná telekomunikační linka tvořená UTP kabelem s rozhraním Ethernet

Rychlost připojení - definována ve smlouvě o poskytování služeb. Je uváděna v kbps, mbps nebo gbps.

V případě pochybností má uživatel právo kdykoliv požádat o prověření kvality a stavu služby.

Poskytovatel přidělí uživateli potřebný IP veřejný adresní prostor nutný k trvalému připojení k Internetu. IP adresy jsou uživateli pouze přiděleny. V případě ukončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem zaniká právo na využití tohoto veřejného adresního prostoru.

#### 7. Ceny služeb, smluvní pokuty a platební podmínky:

- 7.1 Cena poskytovaných služeb je stanovena dle aktuálního ceníku pro příslušnou službu, který je k nahlédnutí v provozovnách poskytovatele, kontaktním místě, případně na internetových stránkách poskytovatele [www.brown.cz](http://www.brown.cz), nebo je použita cena smluvní.
- 7.2 Všechny poplatky dle aktuálního ceníku jsou uvedeny v českých korunách s příslušnou sazbou DPH.
- 7.3 Poskytovatel je oprávněn po dobu trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy bez sankce. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a tato změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 7.4 Zúčtovacím obdobím je vždy jeden kalendářní měsíc, mimo službu webhosting a službu NMS (nepřetržitý monitoring serverů a routerů), pokud není smlouvou stanoveno jinak. Splatnost služeb je nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po vyúčtování služeb, není-li smlouvou nebo dokladem o vyúčtování služeb stanoveno jinak.
- 7.5 Vyúčtování služeb Poskytovatel doručuje v elektronické podobě, pokud není dohodnuto jinak. Pokud má Uživatel zájem o vyúčtování v papírové podobě, je možné je doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě může být zpoplatněno dle platného ceníku poskytovatele.
- 7.6 Pokud bude zřízena služba v průběhu kalendářního měsíce, bude provedeno vyúčtování za daný měsíc poměrným dílem za tento měsíc, pokud smlouvou není stanoveno jinak. Další zúčtovací období již bude jeden kalendářní měsíc.
- 7.7 U služby webhosting se vystavuje proforma faktura u varianty:
  - Miniřarif, Ekomom, Ekonomik: ročně předem
  - Standard: 6měsíců předem
  - Profesionál: 3měsíce předemV prvním roce zřízení služby se vystavuje proforma faktura do konce kalendářního roku, dle varianty webhostingu. Na konci období je vystaven zúčtovací daňový doklad.
- 7.8 Poskytovatel se zavazuje vrátit příslušnou část zálohy na všechny služby, u kterých se záloha vyžaduje a pokud dojde k ukončení služby v průběhu období, na které byla záloha poskytnuta. Poskytovatel je oprávněn použít alikvotní část zálohy k úhradě pohledávek poskytovatele za uživatelem. Záloha nebo její zbývající část bude vrácena uživateli i bez jeho žádosti v nejbližším možném termínu

poté co pominuly všechny důvody pro její zaplacení, nejpozději však do 30 kalendářních dnů po skončení smluvního vztahu.

- 7.9 Nebude-li moci poskytovatel poskytnout služby v rozsahu sjednané smlouvy po více než 24 hodin z důvodů poruchy v síti, má zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši jedné třetiny fakturované částky za každý takový den. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil telefonicky, faxem nebo e-mailem.
- 7.10 Poskytovatel zašle uživateli upozornění s uvedením dlužných částek s výzvou k jejich úhradě ve stanoveném termínu. Pokud uživatel neuhradí dlužné částky v uvedeném termínu, je poskytovatel oprávněn pozastavit služby a případně od smlouvy s uživatelem odstoupit. Odstoupením nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky, včetně úroků z prodlení a současně všechny závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb včetně smluvních pokut.
- 7.11 Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Poskytnutá sleva se může pravidelně opakovat po dohodnutou dobu nebo může být dohodnuta sleva jednorázového charakteru. Uživatel má nárok na poskytnutí slevy, pokud je toto dohodnuto ve smlouvě. Uživatel ztrácí nárok na slevu za těchto podmínek:
- uživatel umožní, aby služby užívala jiná osoba bez souhlasu poskytovatele, nebo
  - uživatel sdělil při uzavírání smlouvy nebo doplnil do smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření smlouvy, nebo
  - uživatel uhradí 2 platby po sobě po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn, nebo
  - uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakékoliv 3 platby a byl na tuto skutečnost upozorněn.
- 7.12 Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 7.11 požadovat po uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od smlouvy.
- 7.13 Je-li ve smlouvě stanovena a dohodnuta garantována dostupnost SLA (Service Level Agreement) pro postupy, eskalaci a výpočet slev se postupuje dle provozních a eskalačních podmínek pro SLA poskytovatele a nevztahuje se pro dostupnost dle ustanovení čl. 7.9.
- 7.14 V případě neuhrazení úplaty nebo zálohy za poskytované služby po termínu splatnosti je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb.
- 7.15 Uživatel nese veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávek za uživatelem.
- 7.16 Poskytovatel je oprávněn použít uhrazenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku uživatele, a to vždy nejprve na úhradu jistiny. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči uživateli oproti jakýmkoli pohledávkám uživatele vůči poskytovateli, včetně případné kauce za zařízení, které bylo uživateli poskytovatelem poskytnuto.
- 7.17 Smluvní strany se dohodly, že provozovatel je oprávněn po uživateli požadovat smluvní pokutu při porušení závazku uživatele dle čl. 5.6 těchto VOP.
- 7.18 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případech porušení ustanovení čl. 9.17 VOP ze strany uživatele a pokračovat v něm teprve po uvedení do řádného stavu ze strany uživatele. Pozastavením služby není dotčena povinnost uživatele provést úhradu za služby.

## 8. Povinnosti a práva poskytovatele:

- 8.1 Za sjednanou cenu poskytovat službu elektronických komunikací v souladu se smlouvou a VOP.
- 8.2 Na základě žádosti uživatele provést neodkladně změnu služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu se specifikací služby a těmito VOP.
- 8.3 Udržovat síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům, podmínkám a obecně závazným právním předpisům.
- 8.4 Provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím k okolnostem byly odstraněny co nejdříve.
- 8.5 Oznámit uživateli telefonicky nebo e-mailem (pokud byly poskytovateli tyto kontaktní údaje uživatelem poskytnuty) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti služby a současně oznámení uveřejnit na svých internetových stránkách [www.brown.cz](http://www.brown.cz).
- 8.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost ani za jakékoliv ztráty nebo škody způsobené použitím dodaných dat.
- Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou na straně uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí služby.

Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv a nenese odpovědnost v situaci, kdy uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá služby dodávané poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.

- 8.7 Zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti uživatele, o kterých se při poskytování služeb dozví.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele, a to právnické nebo podnikající fyzické osoby, ve svém seznamu referencí pro účely svých prezentací. V těchto referenčních seznamech je poskytovatel oprávněn uvést pouze jmenný seznam těchto uživatelů.
- 8.9 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně přerušit v rozsahu 5 hodin poskytování služeb za účelem údržby a servisu sítě. O tomto výpadku je povinen uživatele informovat v dostatečném předstihu.
- 8.10 Poskytovatel je oprávněn měnit skladbu, rozsah a složení jednotlivých nabídek uživateli, přiřazení vysílacích kmitočtů jednotlivým programům, při změně obecně závazných právních předpisů nebo podmínek programových smluv uzavřených s příslušnými společnostmi (např. ukončení vysílání, zakódování programu ze strany distributorů apod.), která vznikla nezávisle na vůli poskytovatele.
- 8.11 Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli poskytování služeb v případě prodlení s úplatou za poskytování služeb. Přerušením poskytovaných služeb nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky.
- 8.12 Poskytovatel je oprávněn přerušit službu serverhosting, službu VPS, webhosting nebo zrušit emailovou schránku a domovskou (webovou) stránku a také odstoupit od smlouvy s uživatelem v případě porušení dle čl. 9.19 těchto VOP.
- 8.13 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu uživatelských dat, způsobené programovými prostředky, programy (aplikacemi) třetích stran. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za kvalitu zabezpečení programových prostředků uživatele, ani za případné škody způsobené v důsledku nedostatečného zabezpečení těchto programů (aplikací) uživatelem. Jedná se zejména o službu webhosting a službu VPS.
- 8.14 Poskytovatel je oprávněn přerušit dodávku služeb také v následujících případech:
- pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele,
  - nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb,
  - nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,
  - na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,
  - zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 9.10 těchto VOP.
- 8.15 Poskytovatel má právo změnit účastnická čísla stanice, veřejné IP adresy v naléhavých technických případech i bez souhlasu uživatele. Změna může být provedena až po předchozím prokazatelném upozornění uživatele provozovatelem.
- 8.16 Poskytovatel si vyhrazuje právo odvolat případně změnit svůj návrh nebo nabídku na uzavření smlouvy za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem jako nabídku či návrh.

## 9. Povinnosti a práva uživatele:

- 9.1 Uživatel je oprávněn užívat základní a doplňkové služby dle aktuální nabídky poskytovatele i navrhopvat změny rozsahu služeb.
- 9.2 Uživatel je oprávněn využívat své prostředky k zabezpečení ochrany a utajení přenášených dat.
- 9.3 Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti k rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb.
- 9.4 Uživatel je oprávněn podávat reklamace. V případě, že se uživatel domnívá, že rozsah služeb svým rozsahem, kvalitou neodpovídá smluvněm podmínkám a tudíž vykazuje vady, je oprávněn tyto vady reklamovat u poskytovatele a ten je povinen oprávněné vady odstranit a poskytnout příslušnou slevu.
- 9.5 Uživatel je oprávněn zvolit si adresu pro doručování vyúčtování a jiných písemností poskytovatele.
- 9.6 Uživatel je oprávněn oznamovat případné závady v rámci telekomunikační sítě.
- 9.7 Uživatel je oprávněn užívat poskytované služby způsobem, který je v souladu s uzavřenou smlouvou a těmito VOP.
- 9.8 Uživatel je povinen řádně a včas platit za poskytnuté služby a to ve výši platné na základě ceny poskytovatele v době poskytnutí služby.
- 9.9 V případě, že uživatel nemá k místu, kde probíhá instalace, vlastnický vztah, nebo prostory, v kterých se instalace provádí, nejsou v jeho vlastnictví, je povinen zajistit na své náklady souhlas majitele nemovitosti s instalací.

- 9.10 Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, které se nacházejí v prostorách uživatele a to i po skončení smluvního vztahu.
- 9.11 Uživatel je povinen neprodleně a prokazatelně informovat poskytovatele o změnách všech údajů uvedených ve smlouvě o poskytování služeb, a to zejména o změně jména, příjmení, bydliště a sídla/místa podnikání.
- 9.12 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel po celou dobu trvání smluvního vztahu zpracovává vybrané osobní údaje uživatele, údaje o jeho platební morálce, bankovním spojení apod. v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů a poučením o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů poskytovatele.
- 9.13 Uživatel je oprávněn kdykoliv využívat klientskou sekci přístupnou na webových stránkách poskytovatele, pomocí kterého může uživatel získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, žádat o změny služeb a získat vyúčtování služeb.
- 9.14 Uživatel si na vlastní náklady zajistí nezbytně nutné programové prostředky potřebné pro přístup do sítě a seznámí se s zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které bude využívat.
- 9.15 Uživatel je povinen zajistit, aby technické a programovací prostředky, kterými se připojuje k zařízením poskytovatele, splňovaly podmínky dané obecně platnými technickými a právními předpisy. Dále je povinen zabezpečit své softwarové a technické prostředky takovým způsobem, aby nebyly zneužitelné třetími osobami k neoprávněnému přístupu a průniku do cizích sítí.
- 9.16 Uživatel nesmí poskytnout nebo umožnit dodávku služeb trvale ani dočasně (umožnit připojení jiné osoby nebo jiných osob) žádné třetí straně, pokud nebylo mezi poskytovatelem a uživatelem písemně dohodnuto jinak. Porušením této povinnosti odpovídá poskytovateli za vzniklou škodu a je mu povinen uhradit smluvní pokutu za každý prokázaný případ a to do 7 dnů ode dne doručení smluvní pokuty. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě přerušit dodávku služeb a vypovědět smlouvu. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
- 9.17 Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru a softwaru poskytovatele. O tento hardware a případně software je povinen se řádně starat s péčí řádného hospodáře, protože pokud není výslovně stanoveno jinak ve smlouvě o poskytování služeb, není tento hardware majetkem uživatele.
- 9.18 Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli, způsobenou zneužitím přístupového jména a hesla nebo i nevědomě poskytnutím přístupu třetím osobám, kteří tento přístup zneužijí k neoprávněnému přístupu nebo průniku do cizích sítí.
- 9.19 Uživatel nese plnou zodpovědnost za veškeré informace umístěné na své domovské (webové) stránce. Uživatel se zavazuje, že nebude používat službu k páčání trestné činnosti a jiným protiprávním činnostem nebo činnostem, které jsou v rozporu s etickými pravidly pro komunikaci prostřednictvím sítě Internet. Jedná se zejména o šíření rasistických názorů, dětské pornografie, poplašných informací, dále zasílání nevyžádané elektronické pošty (tzv. spamming), šíření virů a neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) a provádění tzv. DOS útoků.

#### 10. Reklamacce a náhrada škody:

- 10.1 V případě, že uživatel nesouhlasí se zaslaným vyúčtováním, může vyúčtování reklamovat na kontaktním místě poskytovatele. Uživatel je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení. Po tomto termínu právo reklamovat vyúčtování podle zákona zaniká.
- 10.2 Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne.
- 10.3 Pokud uživatel nesouhlasí s poskytovanou službou, je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká.
- 10.4 Poskytovatel má povinnost vyříditi reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Pokud je reklamacce vyúčtování oprávněná, zohlední poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období. Pokud je reklamacce poskytnutých služeb oprávněná, poskytovatel zahrne do následujícího vyúčtovacího období příslušnou slevu na službě nebo dočasný přechod na vyšší tarif služby apd.. Případná kompenzace za neposkytnutou nebo omezenou službu může být poskytnuta na základě odůvodněné písemné žádosti uživatele a to ve výši odpovídající délce a rozsahu, v jakém služba nebyla poskytována. V případě, že uživatel nesouhlasí, jak byla reklamacce vyřízena, může se v tomto případě podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích obrátit na Český teleko-

munikační úřad s námitkou proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

- 10.5 Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto všeobecných obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

#### 11. Ostatní ujednání:

- 11.1 Poskytovatel a uživatel si vzájemně zodpovídají za případné škody, které způsobí jedem druhému úmyslně nebo zanedbáním povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto VOP; a nezahrnují případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických a programovacích prostředků.
- 11.2 Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené třetími stranami během využívání poskytovaných služeb, které nemůže ovlivnit. Jedná se zejména o trvalé přerušení dodávek el. proudu, přerušení spojení do veřejné sítě, poruchy telefonní sítě příslušné telekomunikační společnosti, mezinárodní konflikty, násilné nebo protestní akce, opatření příslušných státních orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran na kterých je poskytovatel závislý a jejichž jednání není schopen ovlivnit.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn provádět změny platného ceníku služeb podle smlouvy nebo těchto všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel může změnit smluvní podmínky, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu 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. 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 podle § 63 odst. 11. ZEK.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje, že všechny informace a údaje o uživateli, které získá na základě smluvního vztahu, nebo které získá v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů a poučením o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách poskytovatele [www.brown.cz](http://www.brown.cz) a na kontaktních místech poskytovatele. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 11.6 Obě smluvní strany se zavazují, nestanoví-li smlouva a VOP jinak, dodržovat všechna ustanovení smlouvy, jednotlivých příloh a VOP poskytovatele, které jsou pro obě smluvní strany při plnění této smlouvy závazné.
- 11.7 Vztah vyplývající ze smlouvy a VOP se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákonem o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění, zákonem o ochraně osobních údajů v platném znění a Obecným nařízením o ochraně osobních údajů Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR).
- 11.8 Částečná neplatnost smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.
- 11.9 Spory mezi Smluvními stranami budou řešeny Českým telekomunikačním úřadem [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.
- 11.10 Obě smluvní strany se zavazují projednat na žádost smluvního partnera do jednoho měsíce změnu úhrady za poskytované služby (vyplývajících například ze změny tržních cen, změny dostupných služeb, zatížení linek apd.) a pokud možno předejít dohodou ke změně služby, např. jednostranně výpovědi smlouvy.

11.11 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují veškeré předchozí Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele.

11.12 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti:  
pro smluvní vztahy uzavřené od 1.3.2025 dnem uzavření smluvního vztahu.