

## ČL I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací společnosti MIDGARD Networks s.r.o. (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“) společnosti MIDGARD Networks s.r.o., se sídlem Veveří 2581/102, 616 00 Brno, IČ: 29274541, (dále jen „poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 3127 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení Smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování služeb. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. VP, Ceníky služeb, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její součásti včetně dodatků mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel prohlašuje, že se se smlouvou a se všemi jejími součástmi seznámil, a souhlasí s jejím obsahem; 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.

3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s tímto VP a platným Ceníkem.

4. Definice pojmů:

a) adresa zřízení Služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěn koncové zařízení.

b) Internet (dále jen „služba Internet“) – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz)

c) Telefon (dále jen „služba Telefon“) – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Poplatky za spojení jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz). Prostřednictvím síte poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb. V případě využívání geografických čísel je uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro uživatele s pobočnými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočnou ústřednu (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany uživatele a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby Telefon odstoupit.

d) Ceník – je platný ceník poskytovatele zveřejněný na [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz)

e) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou.

f) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP síte v Internetu.

g) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživateli ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho síte.

h) koncový bod síte (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti

i) rychlost připojení – rychlost připojení uvedená ve smlouvě s Uživatelem a všech navazujících dokumentech je rychlost Inzerovaná podle VO-S/1/08.2020-9. Provozovatel se zavazuje provozovat službu tak, aby rychlost připojení Uživatele neklesla pod 60 % rychlosti Inzerované po 95 % denní doby a aby nikdy neklesla pod 30 % Inzerované rychlosti. Pokles rychlosti pod 30 % Inzerované rychlosti je porucha poskytované služby, viz písm. m)

j) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internetu navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou - bod i). Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupnost se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost (v %) =  $\left( \frac{\text{počet hodin v měsíci} - \text{součet hodin trvání všech poruch v měsíci}}{\text{počet hodin v měsíci}} \right) \times 100$  (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720.

k) přerušení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

l) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem.

m) porucha poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve Smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro účely doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován ve Smlouvě. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

• porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele

• doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele

• doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut

• přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele

• přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí

n) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“).

o) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě Smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatu nadstandardní SLA.

p) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: 530 505 800, e-mail: [info@midgard.cz](mailto:info@midgard.cz) (viz [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz)). Prostřednictvím technické podpory jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb.

q) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby. Během období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné smlouvy.

r) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu.

s) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

## ČL II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### A. Práva a povinnosti uživatele (uživatele)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu síte poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele.

2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a uživatelem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých), a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Uživatel je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů, týkajících se jeho osoby nebo osoby pláče, pokud je tento odlišný od osoby uživatele (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 4, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu dle čl. II, A, odst. 5 ap.), a to prostřednictvím mailu, telefonicky nebo písemně poštou zaslano na adresu sídla poskytovatele.

4. Uživatel si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu uživatel výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásluška považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.

5. Uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje za doručenu za doručenu. 6. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem (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 uživateli umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo uživatele na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouva je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Uživatel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

7. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, přemístěním, či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; uživateli není v těchto případech poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy ze strany uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

8. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své síte i mimo ni a udeľuje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

9. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím síte elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za škody v této

souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

10. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá za základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. V případě, že je uživatel vlastník koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě, zejména heslo pro přístup ke koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapování port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou službu.

11. Pokud byla uživateli poskytnuta sleva na koncové zařízení, je uživatel povinen toto zařízení vrátit v případě, že používal službu méně než 24 měsíců. Do tohoto období se nezapočítávají ta období, po která byla služba uživateli poskytována bezplatně.

12. Pokud uživatel užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení uživateli dočasně poskytl), je uživatel po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.

13. Uživatel 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) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plátb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.

### B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případné mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.

2. Důsledky neplacení cen za služby: Poskytovatel je povinen v případě, že uživatel nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděné platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednaní nápravy. Pokud ve stanoveném termínu uživatel nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Uživatel je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení dluzných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná plátba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a od smlouvy odstoupit. Uživatel udeľuje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní číslo uživatele uvedené ve smlouvě.

3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za uživatelem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství a dále v případech, kdy uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.

5. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. 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.

6. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla v nejkratší možné době nejdéle do 5 pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranit závady či poruchy provést, jako např. nepřítupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie, poruch vzniklých z titulu vyšší mocí. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závažné 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 uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a jejích nedílných součástí uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není

možné považovat za poruchu. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závaty uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. To neplatí, pokud k přerušení dodávky služeb došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušení smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb uživateli).

7. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).

8. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.

b) v případě naplnění kapacity připojení probíhající hovory nejsou ovlivněny.

c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

### ČI. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPPLATNĚNÍ

1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytování službu včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb. Reklamacce se uživatel a poskytovatel zavazují řešit v souladu s tímto VP a platnými právními předpisy.

2. Reklamacce se uplatňují písemně na adresu sídla poskytovatele.

Reklamacce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo zákazníka, popis reklamované služby, popis závaty; v případě reklamacce směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamacce na vyúčtování ceny služby je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezabavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamacce na poskytnutou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději vřak 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 vřak do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Doručení vyřízení reklamacce musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny ve prospěch uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamacce buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději vřak do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví ZoEK.

8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamacce použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

9. Uživatel je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### ČI. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje uživatel.

2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby.

3. V případě, že první smlouva mezi uživatelem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu nebo mailu).

4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

5. Uživatel je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovatelských služeb, a to na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje uživatele a popis požadovaných změn. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku uživatele, pokud nebylo dohodnuto jinak.

6. Uživatel i Poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručená, a to z jakéhokoli důvodu.

6a. Pokud je Uživatel spotřebitel dle §419 Občanského zákoníku, začíná výpovědní lhůta běžet dnem přijetí výpovědi a končí posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď přijata.

7. Uživatel má právo bez sankce ukončit smlouvu na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu ZoEK nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení uživatele, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel uživateli způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

8. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služeb Telefon může smlouva pozbýt účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná

ustanovení ZoEK, opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem a Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz).

9. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky uživatele z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z uživatelem poskytnutých finančních plnění uživatel přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za uživatelem, 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).

10. Uživatel je oprávněn objednat si při využití služby Telefon prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Uživatel si objednáva službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Uživatel 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 nezabavuje uživatele povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vadu a uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad uživateli za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti uživatele; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.

11. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

V případě prodloužení uživatele s placením ceny za služby či porušením 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 nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb.

• Pokud uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznamil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

12. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než sedm dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušení smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb uživateli).

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

### ČI. V CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Uživatel je povinen zaplatit cenu 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 [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz); na tomto místě lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby Telefon. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.

2. Zaplacením ceny za poskytanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti na sídle nebo provozovně poskytovatele. 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 vyznačen na faktuře.

3. Poskytovatel a uživatel se tímto dohodli a uživatel výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může předkládat uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne příslušného fakturačního období, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání e-mailem) poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Faktura (vyúčtování) je zaslána na adresu nebo e-mail uživatele uveden ve smlouvě.

4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše měsíční platby za sjednané služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve užita k jejich uhrazení.

5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li dohodnuto jinak.

6. Uživatel 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. Poskytovatel je oprávněn platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž uživatel výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené uživatelem na základě trvalého příkazu k uhradě je poskytovatel oprávněn použít

přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek uživatele.

7. Pokud uživatel 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 částek; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

### ČI. VI SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.

2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusí. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud.

3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy.

4. Skutečností smlouvou a tímto VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.

5. Smlouva a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyzoomí uživatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky uživatele určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II A. odst. 5 těchto podmínek), zveřejněním na [www.midgard.cz](http://www.midgard.cz) a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.

6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu uživatele.

7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkající se uživatele 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 vyhledání pohledávek a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil uživatel ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen "zpracování") osobní údaje uživatele uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu uživatele o jednotlivé druhy služeb. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.

8. Uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřením smlouvy využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn také poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracováváných.

9. Dále uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je 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 předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou tímto právními předpisy i v případě, že uživatel souhlas odvolal).

10. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě uživatel výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjeďnání nápravy uživateli.

11. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP. 12. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno uživatel.

13. Tyto VP nabývají účinnosti 1.1.2021

V Brně dne 30.11.2020

Za MIDGARD Networks s.r.o. Ing. Rostislav Hučka, jednatel

Za uživatele: