

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ÚČINNÉ K 01. 01. 2021

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost M - SOFT, spol. s r. o. se sídlem Jihlava, Jana Masaryka 12, IČ: 49434853, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 11863, zastoupena jednatelem Ing. Bohuslavem Maškou („**poskytovatel**“), poskytující služby elektronických komunikací tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 305 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ("**ZEK**") uživatelům, na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („**smlouva**“) a dodatků k této smlouvě („**dodatky**“). Pojem smlouva používaný v těchto VOP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách.
2. Pro zamezení všech pochybností jsou-li ve smlouvě (popř. jejich dodatcích) a ve VOP ustanovení, která jsou ve vzájemném rozporu, mají ujednání ve smlouvě přednost před ustanoveními VOP. 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 VOP.
3. Nedílnou součástí smlouvy tvoří kromě smluvního formuláře rovněž:
 - Technická specifikace služeb
 - Všeobecné obchodní podmínky
 - Ceník základních a volitelných služeb
 - Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120
 - Zásady zpracování osobních údajů dle GDPRto vše dostupné na www.m-soft.cz a provozovnách poskytovatele (dále jen „**smluvní podmínky**“).
4. 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).
5. 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.
6. **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, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
 - d. koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port, ethernetový konektor, mediaconvertor, router (u GPON), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
 - e. koncové zařízení uživatele – zařízení umožňující přístup k síti Internet a umožňující propojení s koncovým bodem sítě poskytovatele
 - f. ZC - zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je M - SOFT, spol. s r. o., Jana Masaryka 12, 586 01 Jihlava a je také uvedena na www.m-soft.cz. ZC přijímá objednávky, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb
 - g. omezení poskytování služby – omezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby.
 - h. 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
 - k. aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy
 - l. technická specifikace – je dokument, ve kterém jsou uvedeny technické náležitosti poskytování příslušné Služby.
 - m. technické prostředky účastníka – veškerá zařízení užívaná Účastníkem a zapojená za přijímacím zařízením ve směru z Internetu k účastníkovi

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.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou služby poskytovány, zařízení nespĺňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.
3. 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 dle platného ceníku základních a volitelných služeb 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 výše.
4. 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.
5. 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 záření, jež může způsobit poškození zraku.
6. 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, fakturační, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, e-mailu apod.), a to osobně na ZC, e-mailem, nebo písemně doporučenou poštou, zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovatele.
7. Účastník zvolí adresu pro komunikaci („**adresa pro komunikaci**“), což může být buď poštovní adresa, nebo e-mailová adresa. Na tuto vybranou adresu bude poskytovatel zasílat vyúčtování služeb a veškeré další písemnosti, dokumenty a zprávy.
8. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat zvolenou adresu pro komunikaci uvedenou v písemné smlouvě, kdy při volbě e-mailové adresy se zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail považuje bez dalšího za doručenou.
9. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, výměnou, 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
10. 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.
11. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.
12. 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.
13. 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 za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).
14. 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 jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
- d. zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
- e. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s dodáním upozornění na neplnění smluvních podmínek a s vymáháním pohledávek ve výši dle platného ceníku.
- 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

B. Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout zřízení služby, jakož i uzavření smlouvy v případě, že jeho služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany účastníka a akceptovatelné ze strany poskytovatele. Dostupnost služeb lze ověřit na ZC poskytovatele při osobní návštěvě, telefonickým či e-mailovým dotazem
2. Poskytovatel je v důsledku neplacení cen za služby, za podmínek stanovených v čl. V., odstavec 4., oprávněn omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby, zamezením aktivního přístupu ke službě, následně ji odpojit a od smlouvy s uživatelem odstoupit.
3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku ke smlouvě, 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; (iv) účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku, přičemž pokud některá ze skutečností v bodě (iv) nastane v průběhu trvání smlouvy, a v případě okolností v bodě (iii) je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednáání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Ujednání dle bodu (iv) předchozí věty platí pro smlouvy uzavřené od 1. 9. 2013.
4. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
5. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení na ZC, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu sítě, přerušování 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, hackerský útok, zásah vyšší moci, apod.).
6. 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, kdy výše slevy bude odpovídat zejména délce trvání a povaze „výpadku“ či jinak vadného poskytování služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušování dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování smluvních povinností účastníkem/uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu újmy, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.
7. 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.
8. Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb účastníkem, za obsah přenášených zpráv (informací), ani za ztrátu dat účastníkem uložených v rámci služeb, ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé, jakož ani za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce účastníka, ani za informace a údaje použité účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.
9. Poskytovatel poskytuje služby v minimální zaručené úrovni kvality služeb v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem a za dalších podmínek uvedených ve smluvních podmínkách.
10. Poskytovatel může, v případech definovaných nařízením EU č. 2015/2120, použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány ve smluvním dokumentu Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 15.

III. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VOP 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 zaslanou na adresu sídla společnosti nebo na **kontaktní e-mail** poskytovatele uvedený v písemné smlouvě a v čl. X těchto VOP. 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 dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně, včas a 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. V případě, že technické podmínky nedovolí poskytovateli poskytnout službu ve sjednaných parametrech, má poskytovatel právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele v tomto případě poskytovateli náleží poměrná část měsíce měsíční platby za tu část měsíce, kdy služba fungovala bez vady.
8. 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 <https://www.ctu.cz>.

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 VOP je dostupný na ZC včetně webových stránek poskytovatele www.m-soft.cz
2. **Smlouva je účinná** ode dne zahájení poskytování služby (den **aktivace služby**).
3. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou trvání uvedenou ve smlouvě („minimální doba trvání“). Uplynutím minimální doby trvání se tato doba automaticky neprodlužuje; tato skutečnost nemá vliv na další trvání smlouvy, která je nadále platná, stále uzavřená „na dobu neurčitou“.
5. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být v případě jejího podání ze strany:
 - a. poskytovatele zaslána doporučenou poštou na adresu účastníka uvedenou účastníkem ve smlouvě
 - b. účastníka podána písemně na adrese ZC poskytovatele (tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC).
6. V případě porušení smluvní povinnosti účastníka využívat službu po minimální dobu trvání (tj. nevypovědět ji před uplynutím minimální doby trvání), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Pro účastníky,
 - kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami a smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše smluvní pokuty určena jako jedna dvacitina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání smlouvy).
 - kteří jsou právníky osobami, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).V případě, že poskytovatel oznámí změnu smluvních podmínek ve smyslu čl. IX. odstavec 8 VOP, oprávnění vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije.
7. 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).
8. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto podmínek, ceníku, nebo jiných smluvních ujednání, a pokud druhá smluvní strana nezjednala 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.
9. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
 - v případě prodloužení 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.
10. 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 v důsledku 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.
11. 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.

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.m-soft.cz; poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH). V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH.
2. V případě aktivace služby je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení aktivačního poplatku ve výši uvedené ve smlouvě, nebo v ceníku. Účastník je povinen platit ceny v plné výši i po dobu omezení poskytování služby. V případě obnovení poskytování služby (reaktivace) po omezení poskytování služeb na základě žádosti účastníka, je tento povinen zaplatit reaktivační poplatek dle ceníku.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby. Pro tyto změny použije postup dle čl. IX. odst. 7. a 8. těchto VOP.
4. Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení účastníka s placením cen za služby, nebo neplněním další smluvních podmínek, mohou nastat tyto důsledky:
 - pokud účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby, nebo neplní další smluvní podmínky (za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba vyúčtování), poskytovatel jej na to prokazatelně upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednání nápravy, kdy náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi zasláno na, ve smlouvě zvolenou, adresu pro komunikaci
 - pokud ve stanoveném termínu, určeném předchozí větou, účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování zamezením aktivního přístupu ke všem službám účtovaným na příslušném vyúčtování
 - 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 odstoupit, kdy:
 - soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti
 - soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny
5. Poskytovatel je oprávněn požadovat na účastníkovi finanční zálohu, pokud účastník opakovaně nedodrží platební podmínky; na majetek účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci účastníka; účastník má vůči poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za službu. Záloha bude poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.
6. Účastník souhlasí, že poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které poskytovatel účastníkovi dluží, na částky, které dluží účastník poskytovateli.
7. Poskytovatel má právo vymáhat po účastníkovi nezaplacené platby za službu a rovněž účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek, s aktivací a deaktivací služby. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení účastníka s hrazením ceny za službu je účastník povinen uhradit poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý, i jeden, započatý den prodlení. Účastník je dále povinen uhradit poskytovateli za každou zaslanou písemnou

upomínku o zaplacení dlužné částky či za aktivaci a deaktivaci služby cenu uvedenou v platném ceníku základních a volitelných služeb.

8. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech trvalého či jednorázového příkazu), složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VOP 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.
9. Poskytovatel předkládá a zaslá účastníkovi vyúčtování cen na, účastníkem ve smlouvě zvolenou, adresu pro komunikaci, a to buď v elektronické formě e-mailem, nebo jako tištěné vyúčtování dopisem. 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 a jeho zaslání poštou je poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku základních a volitelných služeb.
10. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, u předplacené služby nejméně 6 měsíců.
11. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní symbol. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním 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.
12. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to na ZC osobně v sídle poskytovatele. 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.
13. **Zvláštní ujednání týkající se plateb formou předplatného:**
 - v případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby) může účastník využívat služby, pokud má u poskytovatele složenou částku nejméně ve výši šesti měsíčních paušálů služby. 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 prokazatelného upozornění ze strany poskytovatele. 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
 - pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v důsledku ukončení 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.

VI. PŘERUŠOVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
 - a. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
 - b. krizových situací, zejména ve smyslu § 99, odst. 3 ZEK;
 - c. ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují, nebo znemožňují poskytování služby;
 - d. z důvodného podezření, že účastník užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;
 - e. existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
 - f. při zneužití služby nebo podezření na zneužití služby účastníkem či třetí osobou;
 - g. účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou službu, nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě;
 - h. bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.
2. Nárok poskytovatele na úhradu cen za službu ze strany účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování služeb.

VII. EVIDENCE ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

1. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, se statistikou dat přenesených technickými prostředky poskytovatele,

popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

2. Účastník ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavírá s poskytovatelem, vyjadřuje souhlas či nesouhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy a jejích příloh.

VIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

1. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jedno sto tisíc korun českých (100.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk účastníka.
2. V případě omezení nebo neposkytnutí služby podle smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele je odpovědnost poskytovatele vůči účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto služby. Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.
3. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě poskytovatele.

IX. 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 VOP 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 činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.
4. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
 - a. číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
 - b. smlouva o poskytování služby elektronických komunikací;
 - c. všeobecné obchodní podmínky;
 - d. technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí smlouvy);
 - e. ceník služeb
5. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
6. 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 nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
7. Smluvní podmínky je poskytovatel v přiměřeném rozsahu 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, zveřejněním na www.m-soft.cz a na každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
8. V případě změny smluvních podmínek dle § 63, odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo od smlouvy, bez jakýchkoliv sankcí, odstoupit 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.

9. 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.
10. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby.
11. 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/uživatелеm 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.
12. 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.
13. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se ZEK. 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).
14. Uvedením svého e-mailu a telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto e-mailu a telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností.
15. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VOP má vždy přednost české znění.
16. Skutečnosti smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a občanským zákoníkem.

X. KONTAKTY

Poskytovatel:

M - SOFT, spol. s r.o.

Fakturační adresa:

Jana Masaryka 1664/12, 586 01 Jihlava

Kontaktní adresa:

Jana Masaryka 1664/12, 586 01 Jihlava

Korespondenční adresa:

Jana Masaryka 1664/12, 586 01 Jihlava

Kontaktní telefon:

+420 567 579 120

Kontaktní e-mail:

m-soft@m-soft.cz

Internetová adresa:

www.m-soft.cz

XI. PLATNOST

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 01. 01. 2021.