

## Všeobecné obchodní podmínky

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

### 1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi Martinem Fröde, IČ: 62050729, se sídlem Sochorova 1694, Dvůr Králové nad Labem 544 01, (dále jen „Poskytovatel“) a Zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1.2. Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Sítě) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální Ceník služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Poskytovatele [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz). Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník služeb, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb.

1.3. Připojením Zákazníka na Sítě se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 6.2. Všeobecných podmínek.

1.4. Hlavním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je zákaznická zóna na [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz), v rámci které jsou autorizovaným dálkovým přístupem Zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb, či vyúčtování využívaných služeb, jakož i veškeré informace a důležitá sdělení Poskytovatele, určená konkrétnímu Zákazníkovi.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Poskytovatel se zavazuje:

2.1.1. provozovat a udržovat Sítě v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky

2.1.2. provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;

2.1.3. řádně, včas a v souladu s planým právním předpisem informovat Zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;

2.1.4. informovat Zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny o této skutečnosti uveřejněním na stránkách [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz)

2.2. Poskytovatel je oprávněn:

2.2.1. na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;

2.2.2. Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat Zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušení.

2.2.3. na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;

2.2.4. účtovat a inkasovat od Zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;

2.2.5. podklady, popř. doklady dodané na základě článku

3.2.6. Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady Zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;

2.2.6. nikoli na újmu ustanovení čl. 4 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, že Zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Provozních řádů jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému Zákazníku Poskytovatel zastavit poskytování Služeb.

2.3. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

2.4. Garance deklarované přenosové kapacity v Síti Poskytovatele Služeb, kde není minimální přenosová kapacita garantována, je dána údajem stupně agregace 1 : 4.

### **3. Práva a povinnosti Zákazníka**

3.1. Zákazník je oprávněn:

3.1.1. užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;

3.1.2. požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;

3.1.3. obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na Poskytovatele a to telefonicky či emailem

3.1.4. podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Poskytovatele.

#### **3.2 Zákazník se zavazuje:**

3.2.1. užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a pokyny Poskytovatele, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Zákazníkům Poskytovatele, a dále poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;

3.2.2. užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;

3.2.3. ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Sít a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je.

3.2.4. řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a případné další poplatky dle aktuálního ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány Zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Poskytovatele, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených Zákazníkem;

3.2.5. neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;

3.2.6. poskytnout Poskytovateli na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti Zákazníka a schopnosti plnit své závazky;

3.2.7. na výzvu Poskytovatele umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách Zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 6.1. Všeobecných podmínek;

3.2.8. užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení nebo koncového bodu Sítě (jak jsou tyto termíny vymezeny v odstavci 6.1. a 6.2. těchto Všeobecných podmínek), zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nemotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

3.2.9. Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nemotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

### **4. Uzavření, trvání, změna a ukončení Smlouvy**

4.1. Uzavření smlouvy

4.1.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Poskytovatele, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.

4.1.2. Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

4.1.3. Smlouva, je-li uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

4.1.4. Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Poskytovatele (zpravidla při návštěvě u Zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2102, občanský zákoník, má Zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud Zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá v textové podobě o zahájení poskytování Služeb dříve, popřípadě další práva popsána v občanském zákoníku. Písemné vyrozumění o odstoupení je Zákazník povinen zaslat Poskytovateli na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li Zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

4.1.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby či ode dne uzavření smlouvy, podle toho, co nastalo později, a písemné vyrozumění zaslat Poskytovateli na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že Zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.

4.1.6. Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle odstavce § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

4.1.7. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem Kontaktního centra nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem Kontaktního centra externí firmy může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

4.1.8. Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

## **4.2. Změna smlouvy**

4.2.1. Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky Zákazníka bude ze strany Poskytovatele nový rozsah Služeb zaveden do databáze Zákazníka Poskytovatele a ze strany Zákazníka akceptován tak, že Zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Uhrazení platby za Služby Zákazníkem v její 3 nové výši je považováno za souhlasný projev Zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

## **4.3. Trvání a ukončení smlouvy**

4.3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

4.3.2. V případě, že se Zákazník ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) zavázal k využívání některé Služby na dobu určitou, příp. na dobu neurčitou, nejméně však na jednoznačně definovaný časový úsek, je povinen a zavazuje se při nedodržení tohoto svého závazku sjednané doby využívání konkrétní Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu, rovnající se 20 % vyčísleného rozdílu mezi souhrnem částek plnění za dobu sjednané doby trvání tohoto závazku a částkami Zákazníkem na tento konkrétní závazek již zaplacenými, pokud není ve Smlouvě, nebo v Ceníku u příslušné Služby stranami sjednáno jinak. Vyúčtování smluvní pokuty bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

4.3.3. Zákazník je povinen na základě upozornění Poskytovatele, které bude umístěno na samoobslužném portálu portal.frodenet.cz. Zákazníka nejméně 1 měsíc před uplynutím platnosti smlouvy, nebo konkrétní Služby sjednané na dobu určitou neprodleně, nejpozději však ve lhůtě sedmi (7) dnů ode dne přijetí oznámení Poskytovatele písemně potvrdit svůj zájem o ukončení Smlouvy, nebo využívání Služby dnem naplnění sjednaných podmínek. V opačném případě výslovně souhlasí, že poskytování Služby v rozsahu této konkrétní Specifikace služeb přechází do režimu smluvního vztahu na dobu neurčitou.

4.3.4. Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

4.3.4.1. bez udání důvodu s dvou (2) měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 4.3.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno; nebo 4.3.4.2. do 30 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

4.3.5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

- 4.3.5.1. s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;
- 4.3.5.2. s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.
- 4.3.6. Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že
- 4.3.6.1. Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů,
- 4.3.6.2. nebo v souvislosti s článkem 5.3. Všeobecných podmínek.
- 4.3.7. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě
- 4.3.7.1. prodlení Zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů;
- 4.3.7.2. nebo v případě, že Zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice;
- 4.3.7.3. nebo v případě podstatného porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu;
- 4.3.7.4. nebo jestliže Zákazník poruší článek 3.2.7. Všeobecných podmínek;
- 4.3.7.5. nebo jestliže Zákazník poruší článek 3.2.8. Všeobecných podmínek;
- 4.3.7.6. nebo jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb;
- 4.3.7.7. nebo pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy;
- 4.3.7.8. nebo z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
- 4.3.7.9. nebo pokud Zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost.
- 4.3.8. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu Zákazníka oznámenou Poskytovateli.
- 4.3.9. V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 4.3.4. a 4.3.5. a písemné odstoupení dle článků 4.3.6. a 4.3.7. Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně desátý (10.) den po odeslání.
- 4.3.10. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti Zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Poskytovateli. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení Zákazníkem Poskytovateli dle článku 6.10. Všeobecných podmínek.

## **5. Cena, vyúčtování, platby a sankce**

- 5.1. Služby jsou Zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2. Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Poskytovatele [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz). Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u Zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.
- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Poskytovatel vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.
- 5.3. Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže Zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li Zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li Zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Poskytovatel oprávněn považovat takovéto jednání Zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 11.2. těchto Všeobecných podmínek).
- 5.4. Při uzavírání Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zájemci zálohu, instalační, připojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči Zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo 4 smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada újmý způsobené Poskytovateli.
- 5.5. Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 4.2.1. Všeobecných podmínek obdobně.
- 5.6. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Poskytovatelem Zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

- 5.7. Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.
- 5.8. Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Poskytovatel započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.
- 5.9. Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Poskytovatel ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.
- 5.10. Cena za sjednané Služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná dle Smlouvy. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 20 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Poskytovatelem.
- 5.11. Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.
- 5.12. Případné Zákazníkovy přeplatky nebo zálohy je Poskytovatel oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby Zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude Zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.
- 5.13. Nezaplatí-li Zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď: a) samostatně; b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.
- 5.14. Na prodlení s úhradou ceny služby a případných dalších poplatků bude Zákazník upozorněn písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden (sedm dní) ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li Zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto Zákazníkovi.
- 5.15. Poskytovatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je Zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.
- 5.16. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený Poskytovatelem.

## **6. Zařízení**

- 6.1. Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Poskytovatele, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.
- 6.2. Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je Zákazníkovi poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:
- 6.2.1. kabel zakončený konektorem RJ-45, přivedený ke koncovému zařízení Zákazníka.
- 6.2.2. ostatní koncové body Sítě, jak jsou definovány v příslušném Provozním řádu Služby vydaném Poskytovatelem.
- 6.3. Definice koncových bodů Sítě jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz).
- 6.4. Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu do Zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.
- 6.5. Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, či po jeho ukončení se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.
- 6.6. Poskytovatel neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení Zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.
- 6.7. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nespĺňují požadavky příslušných právních předpisů.
- 6.8. Zákazník je povinen Zařízení řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Poskytovatel odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Poskytovatel, vyjma případů, kdy Zákazník závadu neoznámil Poskytovateli neprodleně po jejím vzniku, nebo Zákazník neumožnil Poskytovateli přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo závada byla způsobena Zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením Zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulační způsobou Zákazníkem nebo úmyslně. V případech uvedených v tomto je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.
- 6.9. Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Poskytovatel Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co Zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb.

6.10. Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen Poskytovateli vrátit Zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy, či jiného dokumentu (např. Předávací protokol) poskytnuto, a to do deseti (10) dnů ode dne ukončení Smlouvy, vše na svůj náklad a nebezpečí. Zákazník je oprávněn pro naplnění tohoto ujednání Všeobecných podmínek požadovat zásah Poskytovatele, přičemž náklady spojené s tímto zásahem jsou vyčísleny v Ceníku služeb. V případě, že Zákazník Zařízení vrátí poškozené jinak, než běžným užíváním nebo ho nevrátí vůbec, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za nevrácené zařízení. Právo na náhradu další újmy tímto není dotčeno.

## **7. Údaje o zákaznících**

7.1. Poskytovatel vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění 5 uděluje Zákazník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci se Zákazníkem v všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem (zejména informování o nových službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Poskytovatelem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Poskytovatel.

7.2. Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona Zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li Zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

7.3. Poskytovatel Síť je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o Zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Síte a Služeb, nebo partnerům Poskytovatele, kteří na základě samostatného smluvního vztahu umožňují poskytování vlastních vybraných služeb určených výlučně pro Zákazníky Poskytovatele.

7.4. Poskytovatel vede aktuální databázi Zákazníků, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. Osobními a identifikačními údaji (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi Zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, emailové spojení, údaje získané od Zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a dalších Službách poskytnutých ze strany Poskytovatele, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování Zákazníka. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Síte apod. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

## **8. Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací**

8.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup Zákazníka ke Službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud Zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn zrušit přístup Zákazníka ke Službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Toto platí zejména pro následující:

8.1.1. Zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;

8.1.2. komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;

8.1.3. Zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

8.1.4. Zákazník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

8.1.5. Zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

8.1.6. Zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);

8.1.7. Zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu;

8.1.8. Zákazník bez předchozí dohody s Poskytovatelem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

8.2. Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové

vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software Zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

8.3. Zákazník je odpovědný za rozvíjející anebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

8.4. Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Zákazník je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení Zákazníka a Poskytovatel nenesе jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

## **9. Odpovědnost za vady a povinnost k náhradě újmy**

9.1. Poskytovatel zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

9.2. Není-li možné Službu Zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

9.3. Poskytovatel neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

9.4. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.5. Poskytovatel není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK. 6

9.6. Zákazník nahradí újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nesplňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

9.7. Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Poskytovateli případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

## **10. Reklamační, stížnosti a připomínky Zákazníků**

10.1. Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo formou elektronické komunikace na kontaktní e-mail [info@frodenet.cz](mailto:info@frodenet.cz) v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

10.2. Reklamací je Zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamační proti vyšší účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

10.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci podle rozsahu, kvality poskytované Služby či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst.

10.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamační. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané proti vyúčtované ceně, je Zákazník oprávněn uplatnit námítky u Českého telekomunikačního úřadu.

10.4. V případě oprávněné reklamační vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Poskytovatelem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamační způsobem, dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamační buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období.

## **11. Změna a platnost Všeobecných podmínek**

11.1. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na stránkách [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz). Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka.

11.2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

11.3. Ujednáním Všeobecných podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## **12. Rozhodné právo**

12.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

12.2. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

12.3. Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. O obchodních korporacích, v platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

### **13. Společná a závěrečná ustanovení**

13.1. Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici v sídle Poskytovatele na adrese: Sochorova 1694, 544 01 Dvůr Králové nad Labem a na webové stránce Poskytovatele [www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz). Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

13.2. Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

13.3. V případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky, (III) Provozní řády jednotlivých Služeb a (IV) Reklamační řád.

13.4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 2. 2015.

Martin Fröde se sídlem Sochorova 1694, 54401 Dvůr Králové nad Labem, Česká republika, IČ: 62050729 je podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť, pořadové číslo osvědčení 3961 (dále „Podnikatel“) podle zákona č. 127/2005 Sb., elektronických komunikacích.

[www.frodenet.cz](http://www.frodenet.cz)