

1. Definice pojmů a vysvětlení rychlosti

1.1 Definice pojmů:

„**Poskytovatelem**“ se rozumí poskytovatel služeb elektronických komunikací - společnost Metropolitní s.r.o., Dobrovského 2366, 580 01 Havlíčkův Brod, IČ: 481 72 481

„**Službou elektronických komunikací**“ se rozumí obecné poskytování Služby METROPOLITNÍ INTERNET, Služby METROPOLITNÍ TELEFON, Služby MOBILNÍ INTERNET a Služby MOBILNÍ TELEFON (dále v textu jen Služba) ze strany Poskytovatele.

„**Službou METROPOLITNÍ TELEVIZE**“ se rozumí šíření televizního a rozhlasového signálu v digitální kvalitě prostřednictvím kabelového systému Poskytovatele (dále v textu též jen Služba); jednotlivé druhy této Služby včetně technických parametrů, ceny a dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.metropolitni.cz.

„**Službou METROPOLITNÍ INTERNET**“ se rozumí veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací (dále v textu též jen Služba); jednotlivé druhy této Služby včetně technických parametrů, ceny a dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.metropolitni.cz.

„**Službou METROPOLITNÍ TELEFON**“ se rozumí veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie (dále v textu též jen Služba); technické parametry Služby, její cena a dostupnost jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.metropolitni.cz. Služba METROPOLITNÍ TELEFON je poskytována pouze při současném poskytování Služby METROPOLITNÍ INTERNET.

„**Službou MOBILNÍ INTERNET**“ se rozumí veřejná služba elektronických komunikací poskytovaná prostřednictvím 2G/3G sítě, jejichž maximální možná rychlost a cena je uvedena v platném Ceníku. Umožňuje využívat výhradně datové služby, není možné využít hlasové služby či SMS/MMS. Službu si nelze objednat samostatně, pouze jako doplněk ke službě Metropolitní internet.

„**Službou MOBILNÍ TELEFON**“ se rozumí veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím mobilní 2G/3G sítě. Službu si nelze objednat samostatně, ale pouze jako doplněk ke Službě Metropolitní internet.

„**Službou SLEDOVÁNÍ TV**“ se rozumí šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím Internetu. (dále v textu jen Služba). Jednotlivé druhy této služby včetně cen a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby je SledovaniTv.cz. Pro poskytnutí této služby je nutné souhlasit také se všeobecnými podmínkami SledovaniTV.cz.

„**Službou PROGRAMOVÉ BALÍČKY SLEDOVÁNÍ TV**“ se rozumí rozšíření programové nabídky o sady programů. Tato služba je vázána na Službu SLEDOVÁNÍ TV a nelze ji poskytnout samostatně. Jednotlivé druhy této služby včetně cen a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby je SledovaniTv.cz. Pro poskytnutí této služby je nutné souhlasit také se všeobecnými podmínkami SledovaniTV.cz.

„**Službou TELEVIZE KUKI**“ se rozumí služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV)

prostřednictvím datové sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku. Provozovatelem služby TELEVIZE KUKI je SMART Comp. a.s., Kubičkova 8, 635 00 Brno.

„**Službou KUKI VIDEOPŮJČOVNA**“ se rozumí doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu. Provozovatelem služby KUKI VIDEOPŮJČOVNA je SMART Comp. a.s., Kubičkova 8, 635 00 Brno.

„**Službou BALÍČEK INTERNET + TV**“ se rozumí kombinace služby Metropolitní internet a Sledování TV nebo Televize KUKI.

„**Uživatel**“ se rozumí každá fyzická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou Poskytovatel uzavřel Smlouvu o poskytování Služeb elektronických komunikací.

„**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování Služeb elektronických komunikací, jejímž obsahem může být zprostředkování přístupu k síti Internet nebo poskytování telekomunikačních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Nedílnou součástí každé Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Předávací protokol.

„**Předávacím protokolem**“ se rozumí listina, jejímž obsahem jsou technické údaje o materiálu (zařízení), které Poskytovatel poskytuje k bezplatnému užívání Uživateli po dobu platnosti Smlouvy a další údaje nezbytné pro odebrání Služby Uživatelem.

„**Ceníkem**“ se rozumí dokument vypracovaný Poskytovatelem obsahující informace o cenách Služeb, materiálu, servisních zásahů a dalších úkonů, které je oprávněn poskytovat Poskytovatel. Jeho aktuální verze je kdykoliv dostupná na webových stránkách Poskytovatele www.metropolitni.cz.

„**Kontaktním místem**“ se rozumí kontaktní místo Poskytovatele Služeb, které slouží pro kontakt Uživateli a Zástupců Poskytovatele, které se nachází na adrese:

1. Chotěbořská 2516, 580 01 Havlíčkův Brod
2. Žižkova 35, 580 01 Havlíčkův Brod, provozovna DP COMP
3. Žižkova 858, 583 01 Chotěboř, provozovna INCO, spol. s.r.o.

„**Zástupcem Poskytovatele**“ se rozumí osoby, které jsou oprávněny jednat s Uživateli jménem Poskytovatele. Jejich oprávnění je založeno buď pracovněprávním vztahem k Poskytovateli nebo plnou mocí jím vystavenou.

„**Koncové zařízení**“ je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou Uživateli zajišťovány Služby elektronických komunikací.

„**Předplatným**“ se rozumí platby, kterými Uživatel provedl úhradu měsíčních paušálních poplatků za objednané Služby od Poskytovatele v předstihu.

„**Vratná kauce na služby**“ částka uvedená v ceníku, kterou je Poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele složit.

„**Aktivační poplatek**“ cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.

„**Aktivací Služby**“ se rozumí technický postup a pracovní výkon spočívající v montáži či zapojení příslušných zařízení realizovaný zástupcem Poskytovatele, buď osobně v místě označeném Uživatelem jako místo instalace zařízení, nebo přímo v prostorách Poskytovatele či jeho Kontaktních místech, jehož výsledkem je zahájení dodávání Služeb sjednaných ve Smlouvě Uživateli.

„**Samooobsluha**“ aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky po zadání přihlašovacího hesla v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.

1.2 Vysvětlení rychlosti:

„**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevovat zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě.

Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální:

Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální:

Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Výjimka z garance minimální rychlosti:

Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.

„**Běžná rychlost**“ rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 85% celkového času poskytované služby.

Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.

„**Maximální rychlost**“ je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

1.3 Dopady jiných poskytovaných služeb na službu internet:

Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba Metropolitní Internet.

Služba Metropolitní telefon: Tato služba nemá podstatný vliv na službu Metropolitní Internet

Služba SledováníTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 6 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba SledováníTV současně provozována.

Služba KukiTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 6 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba SledováníTV současně provozována.

1.4. Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

1.4.1. **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takové omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje

1.4.2. **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

1.4.3 **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:10. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.

1.4.4. **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

1.4.5. **Kolísání kvality přenosu – jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

1.5. Za detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

1.5.1 Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Důsledkem takovéto

odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitou obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu delší než 30 minut.

1.5.2. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitou obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.

1.5.3. Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE.

2. Předmět Všeobecných podmínek

2.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti na straně Poskytovatele a Uživatele jakož i podmínky, na základě kterých bude Poskytovatel poskytovat Uživateli Služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ č. 1095.

2.2 Všeobecné podmínky a Ceník tvoří nedílnou součást Smlouvy a jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele www.metropolitni.cz.

2.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze na území ČR.

3. Práva a povinnosti Uživatele

3.1 Uživatel je oprávněn využívat Služeb poskytovaných Poskytovatelem za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která jsou Uživateli k dispozici.

3.2 Uživatel je na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem povinen platit měsíční paušální poplatek za Služby, které si u Poskytovatele objednal, do data splatnosti uvedeného ve Smlouvě, buď příkazem k úhradě na účet Poskytovatele, nebo v hotovosti na některém Kontaktním místě. Povinnost Uživatele zaplatit Poskytovateli za objednané Služby trvá i v případě, že Uživatel vypověděl Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána podle ustanovení 7.2. Všeobecných podmínek.

3.3 Uživatel má na základě platné Smlouvy oprávnění k přístupu k informacím obsažených v aplikacích a Službách elektronických komunikací. Tento přístup může být ze strany Poskytovatele omezen v případě, že dotčené informace svým obsahem porušují platné zákony, nebo že svým objemem a charakterem nadměrně přetěžují přenosové trasy sítě Poskytovatele (např. Peer to Peer přenosy multimediálních dat).

3.4 Uživatel je oprávněn předkládat Poskytovateli reklamace Služeb nebo jejich vyúčtování písemně,

ve formě poštovní zásilky doručené na adresu Kontaktních míst či osobně tamtéž. Reklamaci na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytnutou Službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3.5 Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, přičemž Smlouva může být změněna na základě jejich vzájemné dohody, viz ustanovení 8. Všeobecných podmínek.

3.6 Uživatel je povinen při využívání Služeb dodržovat právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.

3.7 Uživatel není oprávněn využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména není Uživatel oprávněn k využívání Služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

3.8 Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.

3.9 Uživatel není oprávněn přeprodat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jiným osobám.

3.10 Uživatel je oprávněn používat uživatelské rozhraní Poskytovatele dostupné na adrese <http://moje.metropolitni.cz> nebo z webových stránek www.metropolitni.cz, kde jsou pro Uživatele dostupné informace o vyúčtování, platbách, kopie smluv a další informace týkající se Služeb.

3.11 Uživatel je povinen uvést Poskytovateli při podpisu Smlouvy svoji platnou emailovou adresu pro elektronickou korespondenci s Poskytovatelem.

3.12 Uživatel je oprávněn při užívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích stran.

3.13 Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli písemně, buď dopisem doručeným na Kontaktní místo Poskytovatele nebo emailem zaslaným Poskytovateli, změnu osobních a dalších údajů uvedených ve Smlouvě, tj. jména a příjmení, bydliště, bankovního spojení, telefonních čísel, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Uživatel tuto povinnost vůči Poskytovateli splní též tím, že příslušné změny osobně nahlásí v některém z Kontaktních míst či je změni prostřednictvím rozhraní <http://moje.metropolitni.cz>.

3.14 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 pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu Poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží).

3.15 Uživatel je povinen vrátit koncové zařízení Poskytovatele (individuálně určené výrobním číslem), které mu bylo bezplatně poskytnuto k užívání po dobu platnosti Smlouvy, na Kontaktní místo nejpozději do 14 dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Koncové zařízení je Uživatel povinen buď odeslat pomocí poštovní přepravy nebo osobně doručit na Kontaktní místo, kde mu Poskytovatel vydá potvrzení o jeho vrácení. (Poskytovatel Uživatelům doporučuje, v případě vrácení koncového zařízení poštovní přepravou, pojistit poštovní zásilku ve výši cenikové hodnoty koncového zařízení). Koncové zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem.

3.16 Uživatel je povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení podle ustanovení 3.15 Všeobecných podmínek také v případě, že je ukončeno užívání jen některých Služeb, pro jejichž užívání bylo účastníku toto koncové zařízení poskytnuto.

3.17. Uživatel souhlasí s tím, že komunikace prostřednictvím zákaznické linky HOTLINE, může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

3.18. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI a VIDEOPŮJČOVNA KUKI může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

3.19. V případě využívání služeb SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI a KUKI VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi/uživateli právo obsahu užit ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů o autorském právu, kromě užití pro osobní potřebu dle účelu poskytované služby v rozsahu, jaký technicky umožňuje taková služba. Zpřístupňování obsahu získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI nebo KUKI VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich 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 obsahu 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.

3.20. Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým zařízením poskytovatele a to pouze při připojení kabelem, nikoliv bezdrátově.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu způsobitelném pro poskytování jím nabízených Služeb.

4.2 Poskytovatel je povinen provádět běžné opravy sítě tak, aby její závady a závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na

systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.

4.3 Poskytovatel je povinen aktivovat Služby sjednané Uživatелеm na základě platné Smlouvy bezodkladně nebo v termínu, na kterém se s Uživatелеm dohodl. Poskytovatel je povinen předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových údajích Uživatele, v souladu s ustanovením Všeobecných podmínek a Smlouvy, nejpozději v den Aktivace Služby.

4.4. Poskytovatel provede vyúčtování způsobem, který si Uživatel zvolil při uzavření Smlouvy. Pro zaslání vyúčtování v písemné podobě platí, že náklady s tím spojené hradí Uživatel dle Ceníku služeb. Pro Uživatele, který nemá zvolený žádný způsob pro zaslání vyúčtování, platí způsob zaslání vyúčtování prostřednictvím zákaznického webu: <http://moje.metropolitni.cz>.

4.5 Za účelem uzavření Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli, který má zájem Smlouvu uzavřít, sdělení jeho jména, příjmení, data narození nebo rodného čísla, bylo-li přiděleno, bydliště, popř. adresu místa, kde je služba poskytována a číslo občanského průkazu, u podnikajícího fyzické osoby (Uživatele) jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno. Tyto skutečnosti je Uživatel povinen Poskytovateli doložit platným občanským průkazem či jiným průkazem totožnosti. V případě, že Uživatel všechny uvedené údaje Poskytovateli nesdělí, Poskytovatel není povinen s ním Smlouvu uzavřít.

4.6 Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatелеm, který sice sdělí Poskytovateli veškeré své údaje v souladu s odstavcem 4.5 Všeobecných podmínek, avšak v minulosti neplnil vůči Poskytovateli řádně své závazky nebo se ukáže, že sdělené údaje nejsou pravdivé nebo odmítne přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatелеm, u kterého bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení nebo na něho byla nařízena exekuce, nebo se Poskytovatel oprávněně domnívá, že uživatel má v úmyslu přeprodávat Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům.

4.7 Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli poplatky, smluvní pokuty dle Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek.

4.8 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě. Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodinou.

4.9 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, ověřit informace a podklady předané Uživatелеm k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky. Uživatel pak prohlašuje a svým podpisem Smlouvy a Všeobecných podmínek stvrzuje, že k tomuto dává Poskytovateli výslovný souhlas.

4.10 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb.

4.11 Poskytovatel je povinen v případě závady na technických prostředcích Poskytovatele, umístěných u Uživatele v místě instalace, tuto závadu vzdáleně prověřit a zahájit potřebné kroky vedoucí k jejímu odstranění.

4.12 Poskytovatel je oprávněn v systému Služeb vyčlenit některé oblasti pro příjem a ukládání informací získaných od třetích osob nebo pro neveřejné informace, či zahájit další specifické aktivity, určené pouze pro omezený počet Uživatelů (tzv. uzavřená uživatelská skupina), a to v termínech, hodinách a tarifních sazbách odsouhlasených touto uzavřenou uživatelskou skupinou s Poskytovatelem. Uživatel bere na vědomí, že stejným způsobem mohou některé Služby elektronických komunikací vyčlenit a zneprístupnit i jiní poskytovatelé nebo třetí strany.

4.13 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník.

4.14 Poskytovatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách www.metropolitni.cz, na rozhraní <http://moje.metropolitni.cz> a na kontaktních místech nové Všeobecné podmínky a Ceník nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinností. Zároveň je Poskytovatel povinen oznámit Uživatелům změnu Ceníku způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, nejméně jeden měsíc před jeho účinností. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit Uživatелům předem způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, současně i s informací o jeho právu odstoupit od Smlouvy bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové znění Smlouvy, včetně nedílných součástí nebude akceptovat. Právo odstoupit od smlouvy musí Uživatel uplatnit písemně ode dne doručení nových Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek nebo Ceníku. Právo odstoupení od Smlouvy Uživateli nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

4.15 Poskytovatel je povinen upozornit Uživatele na existenci jeho dluhu vůči Poskytovateli a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat výzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Uživateli k zaplacení dluhu.

4.16 V případě, že Uživatel nezaplatí Poskytovateli řádně a v termínu splatnosti podle ustanovení Smlouvy a článku 3.2 Všeobecných podmínek za sjednané Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování Služeb Uživateli. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé.

4.17 V případě poskytování veřejně dostupné Služby MOBILNÍ TELEFON je Poskytovatel povinen umožnit Uživateli bezplatná volání na čísla tísňového volání a za podmínek stanovených v platném Ceníku poskytnout Uživateli podrobný rozpis odchodících hovorů uskutečněných prostřednictvím jeho účastnického čísla a přehled Služeb poskytnutých prostřednictvím tohoto účastnického čísla. Na písemnou žádost Uživatele a na jeho náklady je Poskytovatel povinen zablokovat přístup ke Službě, jejíž obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, a to za předpokladu, že takové zablokování přístupu ke Službě bude technicky možné.

4.18 Poskytovatel je oprávněn různým Uživatелům poskytovat různou úroveň Služeb, a to v závislosti

na splnění objektivních kritérií (např. objem poskytnutých Služeb, počet uzavřených Smluv, délka trvání Smlouvy atd.), měnit rozsah, kvalitu, podmínky a ceny jednotlivých Služeb, a to zejména z důvodu zavedení nových Služeb, zkvalitnění Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, vývoje nových technologií. Poskytovatel je také oprávněn ukončit poskytování dosavadních Služeb, které se však v takovém případě zavazuje nahradit Službami obdobnými, bude-li to technicky a ekonomicky možné.

4.19 Poskytovatel je oprávněn přijmout a aplikovat dodatečné způsoby ochrany Služeb či sítě, jestliže má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě (včetně tzv. Fair User Policy [FUP] u datových služeb; podmínky FUP mohou být upravovány v zájmu zajištění optimálního využití sítě).

4.20 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.

4.21. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby SLEDOVÁNÍTV A TELEVIZE KUKI, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů) nebo provozovatele služby KUKI, nebo SLEDOVÁNÍTV které poskytovatel přebírá. 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.

4.22. V případě služby SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu SLEDOVÁNÍTV a TELEVIZE KUKI nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

4.23. Poskytovatel neodpovídá za jednostrannou změnu programové nabídky služby SLEDOVÁNÍTV a TELEVIZE KUKI ze strany provozovatele služby, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

4.24. Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.

4.25. Poskytovatel garantuje minimální rychlost připojení k internetu 1 Mbps stahování dat, 1 Mbps odesílání dat.

5. Ceny služeb

5.1 Ceny Služeb, instalačních poplatků a koncového zařízení jsou dány Ceníkem, pokud nejsou stanoveny v jiné výši na základě individuální dohody Poskytovatele a Uživatelé ve Smlouvě.

5.2 Ceny za objednané Služby se začínají účtovat od okamžiku zahájení poskytování Služby. Ode dne aktivace objednané Služby má Poskytovatel nárok

na úhradu její ceny, jakož i její poměrné části, Uživatel.

5.3 V případě závady způsobené Uživatelé na koncovém zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Uživatelé účtovat výkon prací a dopravné do místa umístění koncového zařízení) a zpět dle platného Ceníku.

5.4 Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než tři po sobě jdoucí pracovní dny, má Uživatel právo na snížení, popř. vrácení, měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě, o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v ustanovení 3.4 Všeobecných podmínek.

5.5 Uživatel je oprávněn objednat si za úhradu specifikovanou v Ceníku nadstandardní úroveň servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem.

5.6 Řízení provozu. Poskytovatel neprovádí řízení provozu.

6. Platební podmínky, sankce

6.1 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Předplatného za nevyužitou Službu, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, a pokud k vypovězení Smlouvy nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v ustanovení 7.7.2 Všeobecných podmínek.

6.2 Pokud Uživatel zaplatí Poskytovateli všechny dlužné částky, přičemž mu mezitím Poskytovatel omezil nebo zastavil dodávání Služeb dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek, může Poskytovatel na žádost Uživatelé provést aktivaci Služeb. Za aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Uživatelé poplatek dle platného Ceníku.

6.3 V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.9 Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu dle platného Ceníku, která je splatná 3. den po doručení výzvy Uživatelé, ve které ho Poskytovatel upozorní na porušení zákazu uvedeného v odstavci 3.9 Všeobecných podmínek a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.

6.4 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných měsíčních paušálních poplatků za sjednané Služby a jiných poplatků či smluvních pokut dle Ceníku není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb v důsledku jejich zablokování dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek.

6.5 V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli cenu nevráceného koncového zařízení uvedenou v Ceníku.

6.6 Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných měsíčních paušálních poplatků za Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelé.

6.7 V případě porušení povinností Uživatelé, zaplatit řádně a ve stanoveném termínu měsíční paušální poplatek za sjednané Služby dle Smlouvy a ustanovení 3.2 Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživatelé zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení Uživatelé se zaplacením splatného závazku a zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživatelé poplatek dle Ceníku za vystavení

předžalobní upomínky a dluh Uživatelé předat k soudnímu vymáhání.

6.8. Smluvní pokutu, dlužný měsíční paušální poplatek a cenu koncového zařízení je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování nebo jiném sdělení zaslaném Uživatelé. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti uhradit Poskytovateli ostatní dlužné částky a poplatky za vystavení předžalobní upomínky ve výši dle Ceníku. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

6.9 Služba VIDEOPŮJČOVNA KUKI

je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u této služby je k dispozici na infostránkách. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být zpoplatněno dle platného ceníku.

7. Způsoby zániku Smlouvy

7.1 Smlouva uzavřená mezi Uživatelé a poskytovatelem na dobu určitou se, po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, mění na smlouvu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat (a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování) Uživatelé, nejdříve tři měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit. Uživatel je povinen písemně sdělit Poskytovateli (poštovní zásilkou na adresu Kontaktního místa či osobní doručení tamtéž) do 15 dnů od doručení tohoto oznámení, že si již nepřeje nadále využívat a odebírat jeho Služby doposud mu poskytované. V takovém případě Smlouva skončí uplynutím sjednané doby. Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli do 15 dnů od doručení výzvy uvedeného oznámení, že si nepřeje nadále využívat a odebírat jeho Služby doposud mu poskytované, mění se smlouva na dobu neurčitou.

7.2 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu určitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Výpovědní lhůta činí třicet dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Dále je Uživatel povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli instalační poplatek. V případě, kdy Uživatel nesplní povinnost v předcházející větě (nevrátí koncové zařízení), je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s koncovým zařízením (včetně instalačního poplatku), které bylo Uživatelé poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

7.2.1 U Služby SLEDOVÁNÍTV a Služby PROGRAMOVÉ BALÍČKY SLEDOVÁNÍTV činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

7.2.2 U Služby TELEVIZE KUKI činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

7.2.3 U služby BALÍČEK INTERNET + TV činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

7.3 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla

sjednána na dobu neurčitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Třiceti denní výpovědní lhůta počíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi poskytovateli.

7.4 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně odstoupit od Smlouvy sjednané na dobu určitou i neurčitou též v případě, pokud nesouhlasí se novým zněním Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku a zašle Poskytovateli ode dne doručení nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku, do dne nabytí účinnosti nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku zašle písemně odstoupení od Smlouvy na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž.

7.5 V případě, že Uživatel uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo sídlo Poskytovatele či mimo Kontaktní místo, má Uživatel právo od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 14ti dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky Služeb Poskytovatelem, může Uživatel od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 1 měsíce. Písemné odstoupení od Smlouvy zašle Uživatel poštovní přepravou na Kontaktní místo nebo jej osobně doručí tamtéž.

7.6 V případech uvedených v ustanoveních 7.1 až

7.5 Všeobecných podmínek zašle Poskytovatel Uživateli poštovní přepravou písemné sdělení, ve kterém se vyjádří k obdržené výpovědi, případnému běhu výpovědní lhůty a úhradě dlužných plnění vůči Poskytovateli.

7.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou formou tak, že výpověď zašle poštovní přepravou na poslední známou adresu Uživatele v následujících případech:

7.7.1 jestliže se Uživatel dostane do prodlení s úhradou ceny objednaných Služeb ve smyslu článku

5.1 Všeobecných podmínek a Uživatel své závazky v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem ve výzvě zasláné způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, nezaplatí. Smlouva se v takovém případě ruší doručením výpovědi Uživateli a výpovědní lhůta neběží.

7.7.2 pokud Poskytovatel zjistí, že Uživatel nadále porušuje ustanovení Smlouvy či Všeobecných podmínek ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav do určitého data. Výpovědní lhůta 15ti kalendářních dnů začíná běžet dnem následujícím po dni, do kterého měl Uživatel závadný stav odstranit.

7.7.3 pokud Poskytovatel zjistí, že bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení ve věci Uživatele, nebo na něj byla nařízena exekuce, přičemž v tomto případě výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení Účastníkoví.

7.8 V pochybnostech se má za to, že výpověď Smlouvy byla doručena druhé straně Smlouvy třetí den od jeho odeslání poštovní přepravou. Nevyzvedne-li si Uživatel doporučenou zásilku od Poskytovatele, považuje se zásilka za doručenu, pokud měl Uživatel možnost se s obsahem zásilky seznámit (měl ji ve své dispozici).

7.9 Platnost Smlouvy lze ukončit i písemnou dohodou Poskytovatele a Uživatele.

7.10 Ukončením platnosti Smlouvy jejím vypovězením jednou smluvní stranou či uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, zaniká oprávnění Uživatele užívat koncové zařízení Poskytovatele, které mu Poskytovatel poskytl k bezplatnému užívání po dobu platnosti Smlouvy, čímž zároveň vzniká Uživateli povinnost vrátit tento koncové zařízení Poskytovateli dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek.

7.11 Výpovědi Smlouvy ze strany Uživatele i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a smluvní pokuty, na které vznikl Poskytovateli nárok v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

7.12 Uživatel a Poskytovatel tímto sjednávají, že bude-li na základě Smlouvy poskytováno Uživateli více Služeb (např. datové a zároveň hlasové Služby), posuzuje se poskytování každé takové Služby samostatně (včetně výpovědních důvodů a povinnosti uhradit zbylé paušály, smluvní pokutu atd). Takovou Smlouvu je možné vypovědět z důvodů uvedených výše v tomto článku i jen částečně ohledně každé jednotlivé Služby, jsou-li u takové Služby dány výpovědní důvody. Vypovězení Smlouvy ohledně některé z takto poskytovaných Služeb se nedotýká platnosti Smlouvy ve vztahu k ostatním poskytovaným Službám.

8. Uzavření Smlouvy a Změny Smlouvy

8.1. Smlouvu lze uzavřít písemnou formou, telefonicky po zjištění jednoznačné identifikace volajícího, nebo elektronicky skrz zákaznické rozhraní moje.metropolitni.cz. Elektronická smlouva se považuje za uzavřenou po potvrzení ověřovací e-mailové zprávy zákazníkem.

8.2 Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, ve smyslu změny typu objednané Služby či aktivaci další Služby poskytované Poskytovatelem dle článku 3.5 Všeobecných podmínek, přičemž Smlouva může být změněna jen na základě vzájemné dohody Uživatele a Poskytovatele. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné smlouvy může být učiněna taktéž ústní formou, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.

8.3 Změnu typu Služby provede Poskytovatel k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné žádosti o změnu Služby, kterou mu Uživatel zaslal či osobně doručil na Kontaktní místo, pokud nebylo Uživatelem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu. Poskytovatel má právo Uživatelem navrženou změnu Smlouvy odmítnout, pokud by nebyl schopen, především z technických důvodů, poskytovat Uživateli požadovanou Službu.

8.4 V případě aktivace dalších Služeb se Poskytovatel zavazuje tyto aktivovat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti o aktivaci Služby, kterou mu uživatel zaslal či doručil na Kontaktní místo, přičemž doba zpoplacení nově aktivované Služby běží ode dne její aktivace Poskytovatelem.

8.5 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny Služby do doby vypršení této doby a poskytovat Uživateli Službu sjednanou ve Smlouvě v původním rozsahu.

8.6 Změnu Služby či aktivaci další Služby je Uživatel oprávněn navrhnout Poskytovateli též na základě písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn, kterou zašle poštovní zásilkou či osobně doručí na adresu některého Kontaktního místa.

8.7 Veškeré změny Smlouvy se provádí uzavřením nové Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Uvedený postup se však neuplatní pro změny Všeobecných podmínek a Ceníku, viz ustanovení 12.1 Všeobecných podmínek.

9. Platnost a účinnost Smlouvy

9.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je uzavřena Uživatelem a Poskytovatelem či Odpovědným zaměstnancem Poskytovatele, případně jeho pověřeným obchodním zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele.

10. Informace o Uživatelích a evidence údajů

10.1 Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat statistiku některých Služeb o využití linek. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tato statistika dokladovou část informující o uskutečněných operacích Uživatele v síti Poskytovatele.

10.2 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých Služeb. Poskytovatel je povinen zajišťovat patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel není oprávněn nezpřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Uživatelem.

11. Odpovědnost za škody a náhrada škody

11.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy a Všeobecných podmínek.

11.2 Poskytovatel neodpovídá za:

11.2.1 Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Uživatele.

11.2.2 Škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele.

11.2.3 Jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.

11.2.4. Ušlý zisk na straně Uživatele.

11.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

12. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

12.1 Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Všeobecné podmínky a Ceník. Okolnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek a ceníku, je však Poskytovatel povinen Uživateli vždy oznámit, viz. ustanovení 4.13 a 4.14 Všeobecných podmínek.

12.2 Uživatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek, se kterým souhlasí.

13. Rozhodné právo a příslušnost soudů

13.1 Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, tyto Všeobecné podmínky a práva

Poskytovatele a Uživatele vzniklé na jejich základě se řídí právním řádem České republiky.

13.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.

13.3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz.

13.4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem.

13.5. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.

13.5. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro řešení sporů z této Smlouvy v prvním stupni je vždy Okresní soud v Havlíčkově Brodě.

14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným, přičemž ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

14.2 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou uvedeny v nových Všeobecných podmínkách, které dnem své účinnosti ruší platnost a účinnost Všeobecných podmínek předcházejících.

v Havlíčkově Brodě dne 30.07.2018

David Pešek v.r.
jednatel Metropolitní s.r.o.