

## 1. Definice pojmů a vysvětlení rychlosti

### 1.1 Definice pojmů:

„**Data**“ informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávané či přenášeny prostředky výpočetní techniky

„**Sít poskytovatele**“ veřejně dostupná síť elektronických komunikací

provazovaná poskytovatelem; jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patřící poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.

„**Sít Internet**“ veřejně dostupná síť elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

„**Služba digitálního televizního vysílání**“ šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve Smlouvě.

„**Koncový bod služby**“ je propojovací fyzický bod, na kterém poskytovatel předává službu uživateli. Koncové body jednotlivých služeb jsou uvedeny v Technické specifikaci dané služby.

„**Set top box**“ technické zařízení, které slouží ke zpracování digitálně přenášeného programu pro příjem na analogovém televizním přijímači.

„**Spam, Junk E-Mail**“ zaplavování sítě Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.

„**Cross posting**“ hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.

„**DNS**“ Domain Name systém; základní služba sítě Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.

„**Neinteraktivní přenos dat**“ automatický přenos dat bez zásahu uživatele.

„**IP adresa**“ skupina znaků, které jsou odděleny tečkou; IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.

„**Routing sítě**“ směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.

„**Poskytovatelem**“ se rozumí poskytovatel služeb elektronických komunikací - společnost Metropolitní Chotěboř s.r.o., Chotěbořská 2156, 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](http://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](http://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](http://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.

„**Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla**“ (Číslo oprávnění pro přenos – zkr. ČVOP) se rozumí kód sloužící k autorizaci přenosu telefonního čísla a je povinnou součástí Smlouvy.

„**Službou SLEDOVÁNÍTV**“ 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“

**SLEDOVÁNÍTV**“ se rozumí rozšíření programové nabídky o sady programů. Tato služba je vázána na Službu SLEDOVÁNÍTV 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 SledováníTV nebo Televize KUKI.

„**Uživatelem**“ 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](http://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

„**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.

„**Aktivací 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.

„**Samoobsluha**“ 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.

„**Omezení služeb**“ zamezení přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných služeb.

„**Monitorig zařízení**“ sběr informací o provozních stavech technologického celku nebo zařízení (např. dostupnosti, výkonu) dohledovými nástroji.

1.2 Vysvětlení rychlostí:

„**Minimální rychlost**“ Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).. 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 projevat 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. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby a může být důvodem k podání reklamace a vznášení námitek. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE

„**Běžně dostupná rychlost**“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

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

„**Inzerovaná rychlost**“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

„**Maximální rychlost**“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

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.

„**One stop Shop**“ Možnost, aby se účastník obrátil přímo na nového (přejímajícího) poskytovatele, který za něj vyřídí veškeré potřebné formality s dosavadním poskytovatelem

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 takového 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. Poskytovatel uplatňuje v případě připojení bezdrátovými technologiemi agregaci, a to v hodnotě 1:10, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V případě agregace 1:10 tedy poskytovatel garantuje rychlost přípojky ve výši alespoň 10% z rychlosti maximální. K uplatnění agregace dochází v závislosti na vytížení linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodiny. Pro připojení prostřednictvím optické přípojky (FTTh i FTTb) poskytovatel agregaci neuplatňuje, tzn. že v případě připojení prostřednictvím optické přípojky dochází pouze ke krátkodobým nevýznamným poklesům rychlosti internetového připojení. Konkrétní hodnoty rychlosti stahování a odesílání dat jsou uvedeny v Ceníku.

1.4.4. **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketů) 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. **Kolisání 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 okamžitý pokles alespoň jedné z běžně 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 (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením

stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 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 kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu 70 a více minut.

1.5.2. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. 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 kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.

1.5.3. Zákazník má právo v důsledku velké trvající a opakující se odchylky podávat reklamace a vznášet námitky. 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](http://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. Dohodnutá cena je splatná vždy v měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta, nejpozději do posledního

kalendářního dne v měsíci, na základě Smlouvy u nepodnikajících fyzických osob nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVČ, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře. 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, telefonicky či elektronicky. 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 rozesláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), Junk E-mailu, či jiných obtěžujících dat, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů. 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 přeprodávat 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](http://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](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 Uživateli 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. V případě prodloužení uživatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů (tedy 21 dnů od ukončení poskytování služby), nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši stanovené v aktuálním Ceníku..

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 užít 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 obsahů 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 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.

3.20. Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net, nebo netmer.cz. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli bezdrátově) s odpovídající technickou přenosovou kapacitou a bez současné spuštěného stahování či odesílání dat.

3.21 Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. V. (dále jen „Poměrová sleva“). Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.

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 Uživatelem na základě platné Smlouvy bezodkladně nebo v termínu, na kterém se s Uživatelem 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 Uživatelem, 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 Uživatelem, 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 Uživatelem 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 jejím 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. Rozsah změn smluvních podmínek se může týkat těchto oblastí smluvních ujednání: ceny služeb, způsob a podmínky vyúčtování, způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb, způsob a podmínky plateb, rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb, změny služby, odpovědnost za škodu, doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy, způsobu doručování účastníkovi, výhrady ve vztahu k právním předpisům, platební transakce, ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu zpracování údajů, rozsahu možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

4.14 Poskytovatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách [www.metropolitni.cz](http://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 Uživatelům změnu Ceníku způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, nejméně jeden měsíc před jeho účinností. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit Uživatelům 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 nově 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 Uživatelé nevniká, 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 zasílání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat výzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Uživatelé 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 Uživatelé. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživatelé tím vzniklé.

4.17 V případě poskytování veřejně dostupné Služby MOBILNÍ TELEFON je Poskytovatel povinen umožnit Uživatelé bezplatná volání na čísla tísňového volání a za podmínek stanovených v platném Ceníku poskytnout Uživatelé 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 Uživatelům 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 je oprávněn přerušit a/nebo omezit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání též v případě, vyžaduje-li to veřejný pořádek, plnění veřejného zájmu, rozhodnutí či příkaz příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů či z důvodu krizových situací. Dále je poskytovatel oprávněn tento

přístup přerušit či omezit v případě, že se poskytovatel dozví, že uživatel užívá příslušné služby v rozporu se Smlouvou či těmito VOP, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy, že tyto služby zneužívá či užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům a uživatel v takovém jednání pokračuje i přes předchozí upozornění poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn tento přístup přerušit či omezit také v případě, že nabyde důvodné podezření, že uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či že nejsou splněny podmínky pro poskytování těchto služeb. Přerušeni a/nebo omezení přístupu z těchto důvodů není považováno za porušení Smlouvy, ani jiných dokumentů, které jsou její nedílnou součástí, ze strany poskytovatele, tedy v takových případech se nejedná o porušení povinností poskytovatele.

4.22 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.

4.23. 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.

4.24 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.

4.25 Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na transportní vrstvě.

4.26 Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování – routing sítě.

4.27 Řízení provozu. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinností stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení

příslušných právních předpisů je poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokováním přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, jakož i služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům poskytovatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. U čelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V jiných situacích poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových uživatelů či ochranu jejich osobních údajů. Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QOS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozdělen podle jednotlivých typů služeb (routing, hlasové služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto služby přednost při odbavení. Využití QOS může mít vliv na latenci, jitter či ztrátovost paketů. Projevit se toto může např. při vyřizování telefonních hovorů, jejichž odbavení má přednost před prohlížením webových stránek, kdy v případě telefonování je cílem odbavit hovor s co nejnížší možnou latencí či minimálním jittrem a může tak dojít ke zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání a stahování elektronické pošty, zpomalení obrazu apod.

4.28 Poskytovatel není povinen za každých okolností Smlouvu uzavřít.

## 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 Uživatele 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, Uživatelé.

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.

## 6. Platební podmínky, sankce

6.1 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Předplatného za nevyužití Služby, 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 Uživatele provést aktivaci Služeb. Za opětovnou aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku. 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 Uživateli, ve které ho Poskytovatel upozorní na porušení zákazu uvedeného v odstavci 3.9 Všeobecných podmínek a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.

6.3 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 Uživatelem.

6.7 V případě porušení povinností Uživatele 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 Uživateli zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení Uživatele se zaplacením splatného závazku a zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle Ceníku za vystavení předžalobní upozínky a dluh Uživatele 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 Uživateli. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezproštuje povinností uhradit Poskytovateli ostatní dlužné částky a poplatky za vystavení předžalobní upozínky 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. Způsob zániku Smlouvy

7.1 Smlouva uzavřená mezi Uživatelem 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) Uživatele, nejdříve tři měsíce a nejpozději 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 odebrat jeho Služby doposud mu poskytované. V takovém případě Smlouva skončí uplynutím sjednané doby. Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli do 15 dnů od doručení výše uvedeného oznámení, že si nepřeje nadále využívat a odebrat 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. V případě že je smlouva ukončena do tří měsíců od jejího uzavření, Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se vypočítává z částky placené v průběhu trvání Smlouvy (z ceny uvedené na Smlouvě), nikoliv z ceny ceníkové. 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 Uživateli 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 s 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. Písemně 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, elektronickou formou, nebo způsobem jakým si uživatel zvolil způsob doručení vyúčtování, písemně 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 zaslané způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, nezaplatí. Prodlením se pro tento případ rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny/dohodnuté ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny/dohodnutých cen. 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 Účastníkovi.

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 koncové zařízení Poskytovateli dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek.

7.11 Výpovědí 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 Smlouvou 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](http://moje.metropolitni.cz). Elektronická smlouva se považuje za uzavřenou po potvrzení ověřovací e- mailové zprávy zákazníkem. Stvrzení písemné Smlouvy lze provést jak běžným vlastnoručním podpisem, tak jeho digitalizovanou formou, při čemž obě formy podpisu mají stejnou platnost. (Poskytovatel prohlašuje, že nesnímá, neanalyzuje a neukládá biometrická data)

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 zpoplatnění 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 evidenci 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 zpřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Uživatelem.

10.3 Poskytovatel zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v Zásadách ochrany osobních údajů. Více informací naleznete na našich webových stránkách.

10.4 Osobní údaje jsou poskytovány za účelem

plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související.

10.5 Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systémů k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami.

10.6 Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

10.7 Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Informace o tom, jaké provozní a lokalizační údaje uživatele poskytovatel zpracovává a o době, po kterou mohou být zpracovávány, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele v dokumentu Přehled evidovaných osobních, provozních a lokalizačních údajů.

10.8 Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a to vše podle Zásad ochrany osobních údajů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.

## 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.

11.2.5 Jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

11.2.6 Aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

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](http://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](http://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.

14.3 Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.

14.4 Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu, Reklamační řád, tyto VOP a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

V Havlíčkově Brodě dne 10.7.2020

David Pešek v.r.

Jednatel Metropolitní s.r.o.