

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Rivernet.cz s. r. o., (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 1. 1. 2019

1. Předmět Podmínek 1.1 Tyto Podmínky se vztahují na Poskytovatele veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „ZOEK“) a Účastníka. 1.2 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty. 1.3 Tyto Všeobecné obchodní podmínky, dále jen „Podmínky“, jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. 2. Definice pojmů 2.1 Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek se Koncovým zařízením rozumí pouze zařízení dodané Poskytovatelem k užívání v rámci poskytované Služby, které je ukončené na Přípojném vedení. Koncové zařízení je a zůstává ve vlastnictví Poskytovatele. 2.2 Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace. 2.3 Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť. 2.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „OZ“), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem plnou, plnou moc s notářsky nebo úředně ověřeným podpisem Účastníka. 2.5 Poskytovatel je **Rivernet.cz s. r. o.**, se sídlem Brno, Cejl 107, IČ: 07484119, který je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1. 1. 2019 v souladu s § 8 ZOEK. 2.6 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle OZ. 2.7 Přípojka je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh Přípojné vedení; Koncové zařízení. 2.8 Přípojné vedení je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka. 2.9 Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka. 2.10 Reklamací se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli titulem vadně poskytnutých Služeb. 2.11 Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo obsahu, popřípadě jejich doplnění, zúžení a rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka. 2.12 Síť je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele. 2.13 Služba je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nestanoví-li Smlouva jinak, poskytované Služby elektronických komunikací v rozsahu poskytování přístupu k síti internet jsou sdílené (agregované). U hlasových Služeb je poskytován přístup k číslům tísňového volání na území České

republiky. U hlasových Služeb zpravidla nejsou uváděny údaje o lokalizaci na čísla tísňového volání. 2.14 Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. 2.15 Smluvní dokumenty jsou Smlouva vč. příloh, Ceník, aj. dokumenty příslušející ke Službě. 2.16 Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu). 2.17 Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“) je informace obsažená ve Smlouvě v rozsahu obchodních a technických podmínek parametrů Služby pro daného Účastníka. 2.18 Účastník je člověk nebo právnická osoba, která užívá Službu, a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. 2.19 Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné. 2.20 Výpověď je právní jednání, kterým Účastník nebo Poskytovatel projevuje zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách. 2.21 Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení stavby a závady v dodávce elektrické energie. 2.22 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Zavadou je též porucha Koncového zařízení v záruce. 3. Práva a povinnosti smluvních stran 3.1 Poskytovatel je povinen: a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami; c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení po jejich oznámení Účastníkem; d) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytovaných Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek; e) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně ve své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.Rivernet.cz); zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka; pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63

odstavce 5 ZOEK. 3.2. Účastník je povinen: a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby; b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele; c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle ZOEK vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi; d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby; e) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síti Poskytovatele; f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby; - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka; - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů a další zařízení pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb; g)

neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala; h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby; i) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou. 4. Cena Služeb, platební podmínky 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici v provozovně Poskytovatele a způsobem umožňujícím dálkový přístup na internetové adrese www.rivernet.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.5. 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu/faktury Účastníkovi takto: a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování; b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby Účastníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o dani z přidané hodnoty (zákon o DPH), nedojde-li k jeho změně. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce. c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami; d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi; e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání - 2 - hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě. 4.3 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné, a že mu může být zaslanou prostřednictvím elektronické pošty i na jeho elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě. 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu. 4.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka. 4.6 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je účastník v prodlení. Povinnost účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak. 4.7 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele. 4.8 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) třetí osobě za účelem

vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. 4.9 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě, nejméně však 200,- Kč za jednu písemnou výzvu. 4.10 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu. 4.11 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než čtrnáct hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem. 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem. 4.13 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady. 4.14 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 b), d) a f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období. 4.15 Jistota a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech: - při podpisu nové Smlouvy; - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky; - Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky; - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka; - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost; - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytování Služby; - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi. b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby. c) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj. 5. Rozsah poskytované Služby 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky. 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám. 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve

smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení. 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka. 5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítí Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě. 5.7 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zasle Poskytovatel Účastníkovi prostřednictvím elektronické zprávy na jeho elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací (znovuzapojením) Služby, které uplatňuje formou reaktivacího poplatku ve výši 500 Kč + příslušná DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce. 5.8 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí. 5.9 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší mocí. 5.10 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností. 5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek. 6. Podstatné porušení Smlouvy 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel: a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech; b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby; c) opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli. 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník: a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby; b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 30 dní po datu splatnosti; c) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby; d) dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítí či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka; e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro

jiného prospěch, který by jinak nezískal; f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy; g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závydy, případně odinstalaci zařízení; h) neodpoví bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závydu na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván; i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek. 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek. 7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti. 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokutu či úroku z prodlení přesahujícím. 7.4 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu. 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody 8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závydu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby. 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závydy v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události Vyšší moci ani v situacích uvedených v čl. 5.3 až 5.9 těchto Podmínek. 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem. 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. 8.5 Účastník oznámí poskytování Služby bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou. 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě. 9. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení, Smlouvy nebo Služby - 3 - 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat pouze na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí 4 měsíce, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu

Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užit smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku. 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů. Jeli smlouva uzavřena s Účastníkem, jež je spotřebitelem, mimo obchodní prostory Poskytovatele, uzavřením smlouvy a akceptací těchto podmínek tento Účastník výslovně žádá Poskytovatele, aby začal poskytovat sjednané ve smlouvě služby po instalaci zařízení, nikoliv až po uplynutí 14 denní lhůty po uzavření smlouvy. 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb. 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, anebo s ohledem na čl. 10.1 Podmínek, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 2000 Kč bez DPH. 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena: a) písemnou dohodou smluvních stran b) uplynutím výpovědní doby c) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 ZOEK; d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení. 9.9 Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně. Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně. 9.10. V případě, kdy je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník, jež je ve smyslu ustanovení § 419 OZ, spotřebitelem, právo dle ustanovení § 1829 a násl. OZ odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy uzavřené s Účastníkem, jež je spotřebitelem, mimo prostory obvyklé k podnikání začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle předchozí věty tohoto odstavce. Toto právo musí Účastník, který je spotřebitelem, uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla. Začne-li Poskytovatel dle Smlouvy poskytovat Účastníku služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka, který s tímto uzavřením Smlouvy výrazně vyslovuje svůj souhlas. Odstoupí-li Účastník, jež je spotřebitelem, od Smlouvy a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti tohoto Účastníka učiněného při uzavření Smlouvy začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí tento Účastník poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a montážní práce poskytnuté v souvislosti se zprovozněním zařízení. V případě Účastníků, kteří jsou považováni za spotřebitele ve smyslu § 1751 OZ,

těmto Účastníkům přísluší rovněž práva podle § 1810 OZ. Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy. 9.11. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku a vlastnictví Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutu není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím. 9.12. Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jež o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby. 10. Zřizování a zrušení Služby 10.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod. 10.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel. 10.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele. Má se za to, že Účastník, jež je spotřebitelem s ohledem na čl. 9.10 Podmínek, výslovně požaduje ve smyslu ustanovení § 1834 OZ, aby Poskytovatel bezodkladně zahájil a začal s poskytováním sjednaných Služeb a před uplynutím lhůty uvedené v ustanovení § 1829 a následující OZ, což potvrdí podpisem Smlouvy. 10.4. Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesíláno. 10.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas

strávený při čekání a přepravě. 10.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení. 10.7. Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby. 10.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby. 11. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby. 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci a užívá svěřené Koncové zařízení s péčí, kterou lze na něm spravedlivě požadovat o. 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka. 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele. 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobeno nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů. 11.7 Přeřazení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek. 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady. 11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. 11.10 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě. 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele. 12. Ochrana osobních údajů Účastníků 12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se ZOOÚ za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle ZOOÚ mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem. 12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny,

telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa): a) byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy; b) byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 41 odstavec 3 ZOEK, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden; c) byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) Poskytovatelem (nebo jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu ZOOÚ; d) byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis. 12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze ZOOÚ, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení ZOOÚ obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 11 a 21 ZOOÚ. 12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů s tím, že mu budou Poskytovatelem zaslána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho elektronickou emailovou adresu, bude kontaktován nevyžádaným direct mailem obsahujícím obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.1. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamena odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak. 12.5 Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 12.2 - 12.4 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak. - 4 - 12.6 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením své obchodní firmy anebo obchodního názvu v referenčním listu Poskytovatele. 13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamace vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení. 13.2 Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce). 13.3 Reklamace se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. 13.4 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. 13.5 Reklamace týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká. 13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. e) těchto Podmínek. 13.7 Reklamaci vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamace Poskytovateli. 13.8 Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím

vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak. 13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy. 13.10 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu. 14. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná 14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí ZOEK a OZ. 13.1 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění. 13.2 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek. 13.3 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. 13.4 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu. 13.5 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek. 14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2019 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu s ustanovením § 129 zák. č. 127/2005 Sb. rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Mimosoudní vyřizování stížností Účastníků, zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy reklamace@smatel.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Účastníka, jež je spotřebitelem, zašle Poskytovatel na elektronickou adresu tohoto Účastníka. 14.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem řídí Občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.