

## Všeobecné obchodní podmínky JHComp s.r.o. ke Smlouvě pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento dokument stanovuje všeobecné obchodní podmínky, za kterých společnost JHComp s.r.o. poskytuje, resp. dodává veřejně dostupné služby elektronických komunikací právnickým i fyzickým osobám. Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací - poskytování připojení do sítě internet a přenosu dat. Jiné doplňkové služby se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami i podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.
- 1.2 Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – poskytování připojení do sítě internet a přenosu dat společností JHComp s.r.o. a obsahuje obecná smluvní ujednání.
- 1.3 Společnost JHComp s.r.o. poskytuje služby v oblasti veřejně dostupných elektronických komunikací – poskytování připojení do sítě internet a přenosu dat na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice, poskytování převzatého a televizního vysílání IPTV a služby alternativního mobilního operátora.

### II. Smluvní strany

- 2.1 Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb (dále jen Podmínky), vystupují tyto smluvní strany:
  - Zákazník - právnická nebo fyzická osoba, uzavírající smlouvu na využívání služeb se společností JHComp s.r.o., eventuálně osoba, která má potencionální zájem o poskytované služby
  - Poskytovatel – JHComp s.r.o.
- 2.2 Zákazníka může při uzavírání, změně, doplnění nebo rušení této smlouvy zastupovat odpovědný zástupce (viz odst. 3.1. těchto Podmínek).

### III. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

- 3.1 Zákazník - právnická nebo fyzická osoba, uzavírající smlouvu na využívání služeb se společností JHComp s.r.o., eventuálně osoba, která má potencionální zájem o poskytované služby
- 3.2 Poskytovatel – JHComp s.r.o.
- 3.3 Odpovědný zástupce zákazníka - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených poskytovatelem
- 3.4 Pověřený pracovník - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk zákazníka s poskytovatelem a na jehož adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci
- 3.5 Technicky způsobilý zástupce zákazníka - osoba na straně zákazníka, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému, resp. zakoupenému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad)
- 3.6 Smlouva – smlouva o službě elektronických komunikací – poskytování připojení do sítě internet a přenosu dat, eventuálně o poskytnutí doplňkových služeb uvedených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Soubor dokumentů specifikovaný na kmenovém listu smlouvy.
- 3.7 Specifikace služeb - dokument, jenž obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb.
- 3.8 Předávací protokol – dokument, kde jsou uvedena zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, která byla předána Zákazníkovi k použití při poskytované službě.

- 3.9 Kmenový list smlouvy - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá
- 3.10 Technická specifikace/registrační formulář - dokument, jenž obsahuje soubor závazných technických a organizačních parametrů popisujících požadovanou službu
- 3.11 Umístěné zařízení - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách zákazníka a s jehož pomocí poskytuje zákazníkovi sjednané služby
- 3.12 Zakoupené zařízení - zařízení, jež si zákazník zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví zákazníka
- 3.13 Subdodavatel - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem
- 3.14 Aktivace/zřízení služby - okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění zákaznickem objednané služby
- 3.15 Kontaktní místo – provozovna nebo provozovny Poskytovatele, jejichž adresa je uvedena na webových stránkách Poskytovatele [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz)
- 3.16 Doba a kontakt pro hlášení a řešení poruch – pracovní doba Poskytovatele, ve které přijímá v Kontaktním místě hlášení Zákazníka o vzniklé závadě a řeší závady nahlášené Zákazníkem. Doba pro telefonické hlášení a řešení poruch je denně, včetně víkendů a státních svátků, v době od 07:00 hod do 24:00 hod na tel. číslo 728 111 135.

#### **IV. Předmět smlouvy**

- 4.1 Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat, resp. poskytnout zákazníkovi služby, blíže sjednané ve specifikaci služby a závazek zákazníka za tyto služby zaplatit cenu blíže specifikovanou ve specifikaci služby.
- 4.2 Součástí smlouvy se stávají i další přílohy, vztahující se ke smlouvě a veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené v období po podpisu smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást dané smlouvy.
- 4.3 Veškeré údaje uvedené ve smlouvě (včetně příloh a dodatků a navazujících dokumentů) jsou pro obě smluvní strany závazné.

#### **V. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 5.1 Poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě, specifikaci služby a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- 5.2 Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Zákazník je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby zákazníka, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn ke vstupu do prostor zákazníka. Pokud zákazník nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel nemůže zodpovídat za bezporuchový chod připojení, ani za jeho technické prostředky. Poskytovatel řeší závady nahlášené zákazníkem v Době pro hlášení a řešení poruch. Poskytovatel je povinen zahájit řešení závady na službě bezodkladně, nejpozději však do 24 h od nahlášení poruchy zákazníkem  
V případě, že zákazník využívá služby s tarifem označeným „+“ nebo „Plus“, je Poskytovatel povinen zahájit řešení závady na službě bezodkladně, nejpozději však do 6 h od nahlášení poruchy zákazníkem.
- 5.3 Poskytovatel udržuje své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy. Potřebné servisní úkony směřující k funkčnosti sítě provádí bez zbytečného odkladu.
- 5.4 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel také neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.
- 5.5 Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů

- v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem zákazníka vyrozumí.
- 5.7 Případné omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem zákazníkovi.
- 5.8 Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní – místo předání služby, jež je definováno ve specifikaci služby. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem služby a nejsou výslovně uvedeny v příloze ke smlouvě. Předmětem poskytované služby není ani správa a údržba sítě LAN u zákazníka, správa mail a internet serverů zákazníka, firewall zákazníka a dalších zařízení zákazníka určených pro přístup do sítě internet, pokud nejsou výslovně uvedeny v příloze ke smlouvě.
- 5.9 V případě využívání technických prostředků subdodavatelů zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu jeho subdodavatelem.
- 5.10 Poskytovatel nenes odpovědnost za datovou bezpečnost zákaznickova informačního systému, funkčnost telekomunikačních okruhů subdodavatelů, zařízení a softwaru pro přístup k internetu. Rovněž není zodpovědný za části internetu provozované jinými operátory ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu jinými subjekty.
- 5.11 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresu nebo přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Zákazníka takovou změnu v předstihu alespoň 5 (pěti) kalendářních dní před jejím provedením.
- 5.12 V případě služby převzatého televizního vysílání 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 tuto službu 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.
- 5.13 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk zákazníka a škody způsobené nefunkčností služby.
- 5.14 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena pouze na odpovědnost odstranit závady a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky či jejich poměrnou část.
- 5.15 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti a příslušenství.
- 5.16 Poskytovatel je oprávněn pro účely údržby komunikační sítě přerušit či omezit bez předchozího upozornění své služby denně v době od 01.00 h do 05.00 h. Poskytovatel je také oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou, aniž by se to považovalo za porušení této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění přerušit poskytované služby v případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky za služby připojení do sítě internet a dále v případě, že existuje důvodné podezření, že Zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění přerušit poskytované služby v případě, že Zákazník zatěžuje telekomunikační síť Poskytovatele aplikacemi, datovými a komunikačními toky, o kterých má Poskytovatel podezření, že mají za cíl omezit funkci a bezpečnost systému Poskytovatele či jeho telekomunikační sítě.
- 5.17 Poskytovatel vede elektronickou databázi Zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, v souladu se zákonem 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 5.18 Náklady na odstranění závad na technologiích Poskytovatele nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Zákazník a je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka. V případech, kdy závadu na technologii Poskytovatele způsobil Zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat odstranění závad Zákazníkovi, a Zákazník je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele.
- 5.19 Služba připojení do sítě internet je poskytována na základě uzavřené smlouvy. Pro připojení do sítě internet může zákazník využívat tarify z nabídky poskytovatele. Dostupnost tarifů a jejich cena může být

rozdílná v různých místech, kde poskytovatel své služby poskytuje. U tarifů, kde není uveden údaj o agregaci (sdílení), je každému zákazníkovi přidělena pro službu připojení do sítě internet rychlost (kapacita) dle vybraného tarifu. Skutečně dosažená rychlost (kapacita) však může být ovlivněna vytižením komunikační sítě či přístupového bodu, ke kterému je umístěné zařízení či zařízení zákazníka připojeno. Pokud tak není výslovně ve smlouvě uvedeno, nejedná se o tarif s garantovanou rychlostí (kapacitou).

- 5.20 Vytižení komunikační sítě může mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a omezit dostupnost některých služeb. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 5.21 Případné omezení objemu dat u služby se stanoveným limitem znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Zákazník může sledovat informace o objemu stažených a odeslaných dat a některé další informace související s poskytovanou službou na Portále poskytovatele, který je dostupný na adrese <https://portal.jhcomp.cz/prihlaseni>. Ke vstupu na portál je nutná registrace. Tarify s limitem dat jsou až do vyčerpání limitu dat vhodné pro běžné využití přístupu na síť internet se všemi běžnými možnostmi využití. U tarifů, které jsou poskytovány bezdrátovou technologií může docházet k tomu, že nebude možné přehrávat videa ve 4K rozlišení.
- 5.22 Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími parametry, zejména rychlostí, přičemž nedojde ke snížení pod minimální stanovenou rychlost. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
- 5.23 Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s níže uvedenými parametry. Tyto parametry služby se Poskytovatel zavazuje předat Zákazníkovi v místě předání služby dle Specifikace služby.

Označení služby	JH 10-40, JH 10-40 Plus+	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Běžně dostupná	20 Mbit/s	3 Mit/s
Maximální	40 Mbit/s	5 Mbit/s
Inzerovaná	40 Mbit/s	5 Mbit/s

Označení služby	JH 20M Ekonomik, JH 20M Ekonomik Plus+	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	1 Mbit/s*	1 Mbit/s*
Běžně dostupná	10 Mbit/s*	3 Mbit/s*

Maximální	20 Mbit/s	5 Mbit/s
Inzerovaná	20 Mbit/s	není uváděno

\*při překročení stanoveného limitu dat je rychlost nahrávání i odesílání snížena na 0,5 Mbit/s

Označení služby	JH 100M Optik, JH 100M Optik Plus+	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	50 Mbit/s	10 Mbit/s
Běžně dostupná	80 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximální	100 Mbit/s	30 Mbit/s
Inzerovaná	100 Mbit/s	není uváděno

Označení služby	JH 200M Optik, JH 200M Optik plus+	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	100 Mbit/s	30 Mbit/s
Běžně dostupná	150 Mbit/s	40 Mbit/s
Maximální	200 Mbit/s	50 Mbit/s
Inzerovaná	200 Mbit/s	není uváděna

Označení služby	JH 20M Optik Ekonomik, JH 20M Optik Ekonomik Plus+	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	10 Mbit/s*	3 Mbit/s*
Běžně dostupná	15 Mbit/s*	5 Mbit/s*
Maximální	20 Mbit/s	10 Mbit/s
Inzerovaná	20 Mbit/s	není uváděna

\*při překročení stanoveného limitu dat je rychlost nahrávání i odesílání snížena na 0,5 Mbit/s

Označení služby	DSL Ekonomik	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	0,25 Mbit/s	0,12 Mbit/s
Běžně dostupná	5 Mbit/s	1 Mbit/s
Maximální	20 Mbit/s	2 Mbit/s
Inzerovaná	20 Mbit/s	2 Mbit/s

Označení služby	DSL Mini	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	0,25 Mbit/s	0,12 Mbit/s
Běžně dostupná	5 Mbit/s	1 Mbit/s
Maximální	50 Mbit/s	5 Mbit/s
Inzerovaná	50 Mbit/s	5 Mbit/s

Označení služby	DSL Aktiv	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	0,25 Mbit/s	0,12 Mbit/s
Běžně dostupná	5 Mbit/s	1 Mbit/s
Maximální	100 Mbit/s	10 Mbit/s
Inzerovaná	100 Mbit/s	10 Mbit/s

Označení služby	DSL Max	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	0,25 Mbit/s	0,12 Mbit/s
Běžně dostupná	5 Mbit/s	1 Mbit/s
Maximální	250 Mbit/s	25 Mbit/s
Inzerovaná	250 Mbit/s	25 Mbit/s

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne či nahraje uvedený objem dat, tj. Mbit/s = megabit. Rychlosti jsou uvedeny dle měření ve 4. vrstvě OSI.

Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Zákazníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového zákazníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

Nabízené tarify jsou vhodné pro běžné využití přístupu na síť internet se všemi běžnými možnostmi využití. U tarifů, které jsou poskytovány bezdrátovou technologií může docházet k tomu, že nebude možné přehrávat videa ve 4K rozlišení.

Zákazník může sledovat informace o objemu stažených a odeslaných dat a některé další informace související s poskytovanou službou na Portále poskytovatele, který je dostupný na adrese <https://portal.jhcomp.cz/prihlaseni>. Ke vstupu na portál je nutná registrace.

- 5.24 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamační se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Zákazník vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Zákazník nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu. Za velkou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 min. Za velkou opakující odchylku id běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.
- 5.25 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.

## VI. Práva a povinnosti zákazníka

- 6.1 Zákazník je oprávněn užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínky a dalšími dokumenty Poskytovatele.
- 6.2 Požádat jako dotčený Zákazník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Zákazník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu.
- 6.3 Zákazník odpovídá za to, že jeho koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě, že bude zákazník používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR a musí být instalováno tak, aby svým provozem negativně neovlivňovalo zařízení ostatních zákazníků, provozovatele či poskytovatele bezdrátového připojení s již uzavřenou smlouvou. Jestliže zákazník tyto podmínky nesplní, je poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit službu a odpojit zákazníka od své sítě. Jestliže správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese zákazník veškeré důsledky.
- 6.4 Zákazník se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemisťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí zákazník poskytovateli v plném rozsahu. Zákazník zajistí, aby umístěné zařízení bylo v případě, že si jeho montáž zajistí na základě souhlasu poskytovatele svépomocí, namontováno v souladu s platnými normami a bezpečnostními předpisy.
- 6.5 Je-li ve specifikaci služby uvedeno, že umístěné zařízení podléhá zvláštnímu režimu provozu, budou povinnosti a práva stran upraveny zvláštní přílohou.
- 6.6 Zákazník nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení poskytovatele u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných.
- 6.7 Zákazník se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami (např. zabezpečení domácího bezdrátového rozvodu zákazníka). Za důsledky případného zneužití odpovídá zákazník.
- 6.8 Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, pak ji zákazník na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
- 6.9 Zákazník je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres a veškerých kontaktních údajů. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobila ztížit vymahatelnost jeho pohledávek, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.
- 6.10 Zákazník se zavazuje nezneužívat služby k přenosům informací, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly v rozporu s jinými zákonnými ustanoveními.
- 6.11 Zákazník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním objednaných služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.
- 6.12 Pokud provozovatel jakýmkoli způsobem zjistí, že došlo k porušení výše uvedených povinností zákazníka, jedná se o porušení podmínek smlouvy se všemi důsledky z toho vyplývajícími.
- 6.13 Za hrubé porušení smlouvy ze strany Zákazníka se považuje případ, kdy Zákazník:
- a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 5 dní po splatnosti.
  - b) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.
  - c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele.
  - d) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou telekomunikační službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
  - e) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
  - f) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení způsobí poruchu, rušení a jiné závady na síti, ačkoli byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
  - g) opakovaně a přes předchozí upozornění zatěžuje komunikační síť Poskytovatele přenosy dat, které přesahují její kapacitu.

- h) poskytuje službu bez souhlasu poskytovatele třetím osobám
- 6.14 Pokud zákazník neodevzdá poskytovateli služby do 30 dnů ode dne zprovoznění služby podepsanou smlouvu o poskytování služby, která mu byla poskytovatelem předána při zprovoznění služby či zaslána poštou, je Poskytovatel oprávněn poskytování služby přerušit.
- 6.15 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi Zákazníkem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
- 6.16 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány až po místo předání služby, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Zákazníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Zákazníka do tohoto zařízení. Zákazník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím telefonního zákaznického servisu.
- 6.17 Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty bez zavinění Poskytovatele, má Zákazník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

## VII. Komunikace a změny všeobecných podmínek

- 7.1 Poskytovatel oznamuje zákazníkovi veškeré informace související s poskytovanou službou, s přerušením poskytované služby apod. pouze prostřednictvím e-mailové pošty nebo SMS zpráv nebo prostřednictvím zákaznické zóny na internetových stránkách Poskytovatele, pokud zákaznickou zónu bude Poskytovatel na svých internetových stránkách provozovat.
- V případě změny cen nebo podmínek služby zveřejněním ceníků či podmínek služby v aktuálním znění na internetových stránkách Poskytovatele [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz). Zákazník je povinen sdělit poskytovateli svou e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu a při každé její změně ohlásit tuto změnu poskytovateli. Pokud tak zákazník neučiní a poskytovatel nemá k dispozici zákazníkovo aktuální e-mailovou adresu, číslo mobilního telefonu, není poskytovatel povinen žádným jiným způsobem zákazníkovi informace zasílat a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za tím způsobené důsledky.
- 7.2 Všeobecné podmínky jsou kdykoli ke stažení a k nahlédnutí na adrese <http://www.jhcomp.cz>.

## VIII. Cena a platební podmínky

- 8.1 Zákazník se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby.
- 8.2 Pro styk s Poskytovatelem je Zákazník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.
- 8.3 Poskytovatel komunikuje se zákazníkem dle pravidel komunikace uvedených v bodu VII. těchto všeobecných podmínek.
- 8.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše poplatků za poskytované služby připojení do sítě internet. Každá taková změna bude zveřejněna na internetových stránkách poskytovatele [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz) nejméně 1 měsíc předem. Případná změna struktury a výše poplatků bude také nejméně 1 měsíc předem oznámena zákazníkovi prostřednictvím e-mailové pošty nebo SMS zpráv nebo prostřednictvím zákaznické zóny na internetových stránkách Poskytovatele.
- 8.5 Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem:
- (a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím, 1 kalendářní měsíc, 1 kalendářní čtvrtletí, 1 kalendářní pololetí či 1 kalendářní rok, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám,



- (b) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti,
  - (c) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující výkony subdodavatelů, jsou účtovány na dohodnuté zúčtovací období, na základě uzavřené smlouvy o poskytované službě připojení do sítě internet, faktury, daňového dokladu, vystavené poskytovatelem služby. Zákazníci provádějí úhrady měsíčních poplatků za poskytovanou službu na základě uzavřené smlouvy. Daňové doklady, faktury, jsou zasílány zákazníkům pouze na vyžádání. Za ne celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za započatou polovinu měsíce).
  - (d) jednorázové náklady, účtované subdodavatelem, a související se zřízením služby, jsou vyúčtovány po obdržení daňového dokladu od subdodavatele,
  - (e) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace služby
  - (f) dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny Služby.
- 8.6 Daňový doklad bude vystaven v českém jazyce.
- 8.7 Úhrada účtované částky zákazníkem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky, je poskytovatel oprávněn účtovat za každý den smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky.
- 8.8 Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 5 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb a to i bez předchozího upozornění až do doby zaplacení pohledávky, tj. do doby, kdy je dlužná částka připsána na běžný účet poskytovatele nebo složena v hotovosti do pokladny poskytovatele. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou zákazníkovi účtovány pravidelné měsíční poplatky za dodané služby, pronajatá a propůjčená zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů. Obnovení takto přerušovaných služeb připojení do sítě internet provede poskytovatel bez zbytečného odkladu po zaúčtování provedení úhrad dlužných pohledávek. V případě neuhrazené dodávky zařízení zákazníkovi má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Zákazník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na zákazníka a nebránit jeho odebrání.
- 8.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Zákazník je povinen jednat s touto třetí stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 8.10 Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Zákazník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem a uvedené ve vyúčtování těchto pohledávek.
- 8.11 V případě, že poskytovatel přeruší službu z důvodu, že je zákazník v prodlení s úhradou účtované částky za poskytnuté služby nebo zatěžuje systém aplikacemi nebo datovými toky, které směřují proti funkci a bezpečnosti systému dodavatele (např. zatěžování sítě v důsledku virů v zařízení zákazníka), či podniká kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele, je oprávněn vyúčtovat za opětovné zprovoznění služby smluvní pokutu ve výši 363,- Kč s DPH. Po dobu přerušování z tohoto důvodu nemá zákazník žádný nárok na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků.
- 8.12 Úhrady v hotovosti za poskytované služby dle těchto VOP jsou zpoplatněny poplatkem 20,- Kč za každou hotovostní platbu.

## IX. Doba trvání smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem zprovoznění služby nebo dnem předání funkčního zařízení Zákazníkovi.
- 9.2 Dohodou obou smluvních stran je možné uzavřít smlouvu na dobu určitou.
- 9.3 Smlouva uzavřená na základě nesprávných údajů je neplatná a neopravňuje objednatele k čerpání objednaných služeb. Nezabývá jej však povinnosti uhradit poplatky za již odebrané služby. Údaje, jejichž správnost je pro oprávněné čerpání rozhodující, jsou tyto:
- u právnické osoby: obchodní název společnosti, IČO, DIČ a adresa sídla společnosti,

- u fyzické osoby: jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště.
- 9.4 Smlouva může zaniknout:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran,
  - (b) výpovědí podanou Zákazníkem nebo poskytovatelem. Výpověď může být zákazníkem podána písemně a zaslána poštou na adresu Poskytovatele.
  - (c) okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele, porušil-li zákazník hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a ve všeobecných podmínkách a byl již ze strany poskytovatele na porušení třeba i jiné povinnosti či závazku upozorněn (např. sms zprávou či e-mailem, ev. písemně), okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi zákazníkovi (např. sms zprávou, či e-mailem, ev. písemně),
  - (d) v jiných případech Podmínkami předvídaných anebo v případech uvedených ve smlouvě.
- 9.5 Při ukončení Smlouvy Zákazníkem před zřízením, zahájením nebo změnou Služby je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.
- 9.6 Na všechny smlouvy uzavřené na poskytované služby mezi Zákazníkem a Poskytovatelem na dobu určitou před 2.9.2017 se pohlíží jako na smlouvy uzavřené na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů.

## X. Přejednost vlastnictví a nebezpečí

- 10.1 Zařízení, které poskytovatel úplatně převádí na zákazníka, přechází do vlastnictví zákazníka dnem zaplacení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na věci přechází na zákazníka okamžikem převzetí.
- 10.2 Zákazník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli v úplném a funkčním stavu na adresu jeho provozovny v otevírací době nejpozději do 10 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy. V případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 10 dní od ukončení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Zákazníkovi požadovat úhradu nevráceného zařízení v jeho plné pořizovací ceně a účtovat Zákazníkovi veškeré náklady související s činnostmi Poskytovatele směřující k vymození zařízení, které zákazník nevrátil ve stanové lhůtě.

## XI. Důvěrnost informací

- 11.1 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 11.2 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

## XII. Doplnkové služby

- 12.1 Poskytovatel může poskytovat doplňkové služby IPTV, VMO a VOIP.
- 12.2 Službou IPTV se rozumí poskytování převzatého televizního a rozhlasového vysílání. Službou VMO se rozumí služba virtuálního mobilního operátora. Službou VOIP se rozumí služba telefonování

- prostřednictvím internetu. Pokud poskytovatel službu poskytuje, uvede popis služby a její základní parametry na svých webových stránkách [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz).
- 12.3 Pokud poskytovatel poskytuje službu VMO a VOIP, je povinen:
- a) zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání,
  - b) zajistit na žádost a náklady Zákazníka službu identifikace účastnického čísla, ze kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to nejpozději do dvou měsíců od uskutečnění takového volání.
- 12.4 Poskytovatel je oprávněn:
- a) na základě žádosti jiného účastníka zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka,
  - b) zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání pro příjem těchto volání, a to i přes případný zákaz nebo neexistenci souhlasu účastníka,
  - c) jednostranně ukončit poskytování Služby, která je označena jako neomezená, pokud Zákazník překročí limit 5 000 Kč měsíčně v třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak,
  - d) přerušit či omezit Službu, pokud dojde k neobvykle vysokému provozu (např. zahraniční hovory, komerční linky apod.) a je oprávněn pro znovuspuštění Služby požadovat složení jistoty, která bude stanovena Poskytovatelem a která bude přiměřená po zohlednění předchozího neobvykle vysokého provozu, když nepřesáhne 100 % hodnoty posledního vyúčtování. Oproti složení jistoty vydá Poskytovatel Zákazníkovi písemný doklad. Jistota může být Poskytovatelem pro případ prodlení Zákazníka započtena na dlužnou částku, případně na jiné splatné pohledávky, které za Zákazníkem Poskytovatel eviduje. Pro případ řádného plnění Zákazníka Poskytovatel jistotu při ukončení smluvního vztahu Zákazníkovi vrátí,
  - e) v rámci vybraných balíčků Služeb poskytnout volné jednotky (např. minuty, sms apod.), tyto se nepřevádí do dalších období a při ukončení Smlouvy není Poskytovatel povinen nahradit Zákazníkovi cenu nevyužitých Služeb,
  - f) přerušit hovor z bezpečnostních důvodů po uplynutí 65 minut,
- 12.6 Zákazník je povinen:
- a) chránit poskytnuté zařízení či Službu před zneužitím, kde to je možné, prostřednictvím PIN kódu.
- 12.7 Zákazník není oprávněn:
- a) užívat službu k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení, nepřetržitému přesměrování či dlouhotrvajícímu spojení.
- 12.8 Přenositelnost čísel:
- a) Zákazník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Za tímto účelem je Zákazník povinen předat Poskytovateli veškeré potřebné údaje, zejména platný identifikační kód výpovědi ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele), identifikaci čísla, údaje o opouštěném poskytovateli. Poskytovatel zřídí Službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od obdržení žádosti a poskytnutí vyžádaných údajů;
  - b) Zákazník má právo v průběhu výpovědní doby požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Lhůta pro přenesení čísla činí 10 pracovních dnů, pokud telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud Zákazník požádá o přenesení čísla později než 10 pracovních dnů před koncem výpovědní doby, Poskytovatel nezaručuje nepřerušené poskytování Služeb. Poskytovatel nezaručuje dodržení lhůty pro přenos telefonního čísla v případech, kdy přenosu brání technické důvody. Poplatky a náklady na přenos čísel jsou uvedeny v Ceníku.
- 12.9 Poskytovatel není odpovědný za služby třetích stran, tzv. prémiové sms či komerční linky a další, u Poskytovatele není možno uplatnit reklamaci takových služeb.
- 12.10 Doplnkovou službou IPTV se rozumí služba poskytování převzatého a televizního vysílání. Pokud poskytovatel službu poskytuje, uvede popis služby a její základní parametry na svých webových stránkách [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz). Práva a povinnosti z uzavřené smlouvy na poskytování převzatého televizního a rozhlasového vysílání se přiměřeně řídí i všeobecnými obchodními podmínkami dodavatelů jednotlivých služeb poskytovateli, tedy jednotlivých vysílatelů nebo osob oprávněných disponovat s programy vysílatelů. V případě služby IP TV se jedná o podmínky společnosti GRAPE SC, a.s., dostupné na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz).
- 12.11 Pokud není předmětem Smlouvy rovněž poskytnutí, zajištění hardware a software, je Zákazník povinen zabezpečit tyto včetně instalace a včetně televizního přijímače tak, aby byly kompatibilní se Službou.
- 12.12 Služba IPTV je funkční pouze pokud je funkční internetové připojení.
- 12.13 Programová nabídka je dostupná na [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz). Poskytovatel si vyhrazuje právo její změny.

- 12.14 Zákazník je povinen hradit poplatek za televizní vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

### **XIII. Reklamace a odstraňování poruch a závad**

- 13.1 Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 13.2 Reklamace se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, reklamace musí být prokazatelně doručena na Kontaktní místo poskytovatele (viz. 3.15)
- 13.3 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Nemá-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Nemá-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 13.4 Podání reklamace nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
- 13.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.
- 13.6 V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.
- 13.7 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) telefonicky nebo osobně dle článku 3.16 těchto Všeobecných podmínek. Eventuálně může také využít dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.
- 13.8 Poskytovatel je povinen zahájit řešení závady na službě bezodkladně, nejpozději však do 24 h od nahlášení poruchy zákazníkem s tím, že doba mimo Doba pro hlášení a řešení poruch, tzn. od 00:00 hod. do 07:00 hod. se do lhůty pro řešení poruch nezapočítává. V případě, že zákazník využívá služby s tarifem označeným „+“ nebo „Plus“, je Poskytovatel povinen zahájit řešení závady na službě bezodkladně, nejpozději však do 6 h od nahlášení poruchy zákazníkem s tím, že doba mimo Doba pro hlášení a řešení poruch, tzn. od 00:00 hod. do 07:00 hod. se do lhůty pro řešení poruch nezapočítává. Krátkodobé a ojedinělé přerušování možnosti využívání služeb a přerušování v době vyhrazené pro údržbu komunikační sítě (viz 5.17) se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 13.9 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních poskytovatele, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků, trvala-li závada nepřetržitě alespoň 12 hodin. Nárok na vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.
- 13.10 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník nebo vznikla na zařízení či v datové síti ve vlastnictví Zákazníka.
- 13.11 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 13.12 Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.
- 13.13 V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je pro služby elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a pro ostatní služby a obchod Česká obchodní inspekce.

## XIV. Společná a závěrečná ustanovení

- 14.1 Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- 14.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ nebo obecný soud České republiky.
- 14.3 Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Zákazníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.
- 14.4 Zákazník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
- 14.5 Zákazník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.
- 14.6 Zákazník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.
- 14.7 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníků, jakož i provozní a lokační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.
- 14.8 Osobními údaji Zákazníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, kopie OP, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Zákazníka.
- 14.9 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále pro účely provozování a ochrany sítě, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro tyto úkony, vše po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
- 14.10 Zákazník dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují, nebo nějak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících, či na provozování a údržbě systému, prostřednictvím kterého se takové služby subjektům údajů poskytují.
- 14.11 Zákazník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.
- 14.12 Zákazník souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volajících zařízení, emailem, faxem, či jiným obdobným způsobem. Svůj souhlas může Účastník kdykoli odvolat, a to písemně na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li možné jinak.
- 14.13 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.7.2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na [www.jhcomp.cz](http://www.jhcomp.cz). Zákazník podpisem Smlouvy bere na vědomí veškerá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek.