

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Elreko Praha s.r.o. dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Obchodní podmínky“)

Článek I.

Úvodní ustanovení a výklad některých pojmů

- 1) Tyto Obchodní podmínky upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Elreko Praha s.r.o. se sídlem Hládkov 920/12, 169 00 Praha 6, IČ: 27869059, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložka 122925/MSPH (dále jen „**Poskytovatel**“), Účastníkům.
- 2) Poskytovatel je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 3) „**Účastníkem**“ se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo osoba, která je na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené s Poskytovatelem poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací.
- 4) „**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 5) „**Spotřebitelem**“ se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí Účastník, který uzavřel Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 6) „**Přijímacím zařízením**“ se rozumí zejména anténa, která je většinou umístěna na střeše, případně jiné části budovy. Anténa či jiné přijímací zařízení je vždy ve vlastnictví Poskytovatele, je součástí sítě elektronických komunikací Poskytovatele a je většinou využívána pro poskytování služeb elektronických komunikací širšímu okruhu osob.
- 7) „**Koncovým zařízením**“ se v případě, že není koncovým zařízením přímo výpočetní technika (zejména osobní počítač, notebook apod.), server nebo router Účastníka, je koncovým zařízením wifirouter Poskytovatele, který bude dle podmínek ujednaných ve Smlouvě Účastníkovi buď bezplatně zapůjčen, nebo úplatně pronajat, případně může být Účastníkem od Poskytovatele zakoupen.

Článek II.

Služba elektronických komunikací a její poskytování a instalace

- 1) „**Službou**“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací zřízená a provozovaná Poskytovatelem a poskytovaná Účastníkovi na základě Smlouvy. Jednotlivé druhy poskytovaných služeb včetně technických parametrů Služeb jsou specifikovány ve Smlouvě, v platném Ceníku Služeb a v odst. 2 tohoto článku Obchodních podmínek, kde je mimo jiné uvedena minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby. Ceník Služeb je umístěn na internetových stránkách Poskytovatele www.elreko.net. Konkrétní Služba poskytovaná Účastníkovi je blíže specifikována ve Smlouvě.
- 2) Rychlosti (kvalita) Poskytovatelem nabízených služeb přístupu k internetu (připojení k internetu) jsou uvedeny níže v kb/s, což znamená, že na síťové vrstvě L3 se za 1 sekundu stáhne nebo odešle uvedený objem dat v kb. Rychlost připojení k internetu je vždy uvedena za označením příslušné služby připojení k internetu (tarifu) v tomto pořadí: rychlost stahování: inzerovaná = maximální; běžně dostupná; minimální; rychlost odesílání: inzerovaná = maximální; běžně dostupná; minimální. Tarif 4 Mb/s - rychlost stahování: 4096; 2458; 1229; rychlost odesílání: 1024; 614; 307. Tarif 10 Mb/s - rychlost stahování: 10240; 6144; 3072; rychlost odesílání: 2048; 1229; 614. Tarif 20 Mb/s - rychlost stahování: 20480; 12288; 6144; rychlost odesílání: 4096; 2458; 1229. Tarif 30 Mb/s - rychlost stahování: 30720; 18432; 9216; rychlost odesílání: 6144; 3686; 1843. Tarif 50 Mb/s - rychlost stahování: 51200; 30720; 15360; rychlost odesílání: 10240; 6144; 3072. Tarif 70 Mb/s - rychlost stahování: 71680; 43008; 21504; rychlost odesílání: 15360; 9216; 4608. Tarif Fiber 25 Mb/s - rychlost stahování: 25600; 15360; 7680; rychlost odesílání: 25600; 15360; 7680. Tarif Fiber 50 Mb/s - rychlost stahování: 51200; 30720; 15360; rychlost odesílání: 51200; 30720; 15360. Tarif Fiber 100 Mb/s - rychlost stahování: 102400; 61440; 30720; rychlost odesílání: 102400; 61440; 30720. Tarif Fiber 200 Mb/s - rychlost stahování: 204800; 122880; 61440; rychlost odesílání: 204800; 122880; 61440. Tarif Fiber 250 Mb/s - rychlost stahování: 256000; 153600; 76800; rychlost odesílání: 256000; 153600; 76800. Tarif Fiber 300 Mb/s - rychlost stahování: 307200; 184320; 92160; rychlost odesílání: 307200; 184320; 92160. Tarif Fiber 500 Mb/s - rychlost stahování: 512000; 307200; 153600; rychlost odesílání: 512000; 307200; 153600. Tarif Fiber 750 Mb/s - rychlost stahování: 768000; 460800; 230400; rychlost odesílání: 768000; 460800; 230400. Tarif Fiber 1000 Mb/s - rychlost stahování: 1024000; 614400; 307200; rychlost odesílání: 1024000; 614400; 307200. V případě poskytování služby Garantované připojení odpovídá běžně dostupná rychlost rychlosti inzerované. Poskytovatelem nabízené služby připojení k internetu (tarify) nejsou dostupné na celém území České republiky, a proto je nezbytné informovat se o dostupnosti konkrétní služby připojení k internetu (tarifu) přímo u Poskytovatele.
- 3) Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI. Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velké odchylky od běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných

podmínek. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžné dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. IX Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 777 550 705 nebo 245 00 65 65 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 777 550 705, 245 00 65 65, emailem na podpora@airwaynet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy

- 4) Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Službu v souladu s platnými právními předpisy České republiky, těmito Obchodními podmínkami a Smlouvou a Účastník je povinen Službu užívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky, těmito Obchodními podmínkami a Smlouvou a řádně a včas platit Poskytovateli za poskytování Služby ujednanou cenu.
- 5) Účastník nesmí poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Službu jakékoli třetí osobě.
- 6) Služba bude Poskytovatelem poskytována Účastníkovi ode dne ujednaného ve Smlouvě, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
- 7) Služba je poskytována prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jejíž součástí je mimo jiné Přijímací zařízení, a dále pomocí Koncového zařízení. Poskytovatel provede instalaci Koncového zařízení, tzn. zejména jeho napojení na síť elektronických komunikací Poskytovatele, přičemž paušální náklady Poskytovatele na instalaci Koncového zařízení činí 1.500,- Kč (dále jen „**Instalační poplatek**“), pokud není v Ceníku Služeb platnému ke dni uzavření Smlouvy nebo ve Smlouvě uvedeno něco jiného. V Instalačním poplatku není obsažena odměna za zapůjčení Koncového zařízení, případně kupní cena Koncového zařízení. V případě, že ode dne uzavření Smlouvy uplyne alespoň jeden rok, není Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu Instalačního poplatku. V případě, že ode dne uzavření Smlouvy uplyne méně než jeden rok, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu Instalačního poplatku.
- 8) V případě koupě Koncového či jiného zařízení Účastníkem od Poskytovatele se tento právní vztah řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, o kupní smlouvě.
- 9) Účastník je povinen užívat Službu pouze za použití Koncových zařízení poskytnutých či doporučených a nainstalovaných Poskytovatelem, která jsou schválena pro užívání v České republice a jsou v souladu s právními předpisy a technickými normami platnými na území České republiky.

Článek III.

Uzavření Smlouvy

- 1) Záměrce o uzavření Smlouvy v provozovně Poskytovatele, u jeho obchodního zástupce nebo u jiné osoby oprávněné k zastupování Poskytovatele, případně elektronicky prostřednictvím webového rozhraní či formuláře na internetových stránkách Poskytovatele www.elreko.net vyplní Objednávku poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Objednávka**“) nebo uzavře přímo Smlouvu. Objednávku může zájemce o uzavření Smlouvy zaslat Poskytovateli také elektronicky e-mailem. Poskytovatel je dále oprávněn potvrdit rovněž Objednávku učiněnou telefonicky.
- 2) Před uzavřením Smlouvy je zájemce o její uzavření povinen předložit Poskytovateli, jeho obchodnímu zástupci nebo jiné osobě oprávněné k zastupování Poskytovatele na požádání platný doklad totožnosti.
- 3) Objednávka bude Poskytovatelem potvrzena nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli, nebude-li ujednáno jinak, pokud zájemce uhradí Poskytovateli veškeré případné peněžité jistoty či zálohy a současně splní ostatní podmínky, za nichž je Služba poskytována, zejména předloží na požádání platný doklad totožnosti dle odst. 2 tohoto článku Obchodních podmínek. Objednávka se okamžikem jejího potvrzení ze strany Poskytovatele nebo osoby oprávněné k jeho zastupování stává řádně uzavřenou Smlouvou. Nedojde-li k potvrzení Objednávky ze strany Poskytovatele nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli, má se za to, že k uzavření Smlouvy nedošlo, nebude-li ujednáno jinak.
- 4) V případě, že je uzavírána Smlouva se Spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření Smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců s tím, že Poskytovatel umožňuje Účastníkům uzavření Smlouvy také na dobu nejvýše 12 měsíců, čímž není vyloučena možnost uzavření Smlouvy na delší dobu v případě, že o to Účastník požádá.
- 5) Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy a jsou její přílohou.
- 6) Smlouva a její uzavření se řídí platnými právními předpisy České republiky a těmito Obchodními podmínkami.

Článek IV.

Ukončení Smlouvy

- 1) Smlouvu lze ukončit dohodou mezi Poskytovatelem a Účastníkem a také z důvodů uvedených dále v těchto Obchodních podmínkách, ve Smlouvě a z dalších důvodů vyplývajících z platných právních předpisů České republiky.
- 2) Účastník a Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 dnů a začne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi vypovídající straně. Výpověď Smlouvy může být učiněna jak písemně a doručena na adresu druhé smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, tak elektronicky a doručena na e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.
- 3) Neuhradí-li Účastník Poskytovateli ujednanou cenu za poskytování Služby ve lhůtě splatnosti, Poskytovatel na tuto skutečnost Účastníka upozorní a stanoví mu dodatečnou lhůtu k plnění a současně upozorní Účastníka, že v případě neuhrazení dlužné částky v dodatečně lhůtě bude za každé další upozornění Poskytovatelem Účastníkovi účtována paušální náhrada nákladů Poskytovatele ve výši 150,- Kč (slovy: jedno sto padesát korun českých).

- 4) V případě, že Účastník neuhradí dlužnou částku ani v dodatečné lhůtě k plnění dle předchozího odstavce, stanoví mu Poskytovatel dodatečnou lhůtu k plnění a současně upozorní Účastníka, že pokud nebude dlužná částka uhrazena ani v takto poskytnuté dodatečné lhůtě, má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy a ukončit poskytování Služby Účastníkovi. Za zaslání upozornění dle tohoto odstavce bude Účastníkovi Poskytovatelem účtována paušální náhrada nákladů Poskytovatele ve výši 150,- Kč (slovy: jedno sto padesát korun českých), která odpovídá nákladům účelně vynaloženým Poskytovatelem na zpracování a zaslání upozornění. V případě marného uplynutí dodatečné lhůty k plnění dle tohoto odstavce je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.
- 5) Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
 - a) Účastník úmyslně uvedl ve Smlouvě či Objednávce nesprávné identifikační údaje;
 - b) Účastník soustavně opožděně platí cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování, čímž se rozumí, že Účastník zaplatil nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování ceny za Službu po lhůtě splatnosti;
 - c) je Účastník v prodlení se zaplacením nejméně 3 vyúčtování ceny za Službu, nebo v případě uvedeném v odst. 4 tohoto článku Obchodních podmínek;
 - d) je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za Službu či jiného dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 3 měsíce;
 - e) bylo zahájeno insolvenční řízení, ve kterém je řešen úpadek nebo hrozící úpadek Účastníka, nebo bylo v insolvenčním řízení rozhodnuto o úpadku Účastníka;
 - f) Účastník podstatným způsobem porušil Smlouvu, a to zejména tím, že použil Koncové zařízení, které není schváleno pro užívání v České republice a není v souladu s platnými právními předpisy, technickými normami, nebo tím, že poskytuje Službu třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele, dále ohrožuje-li provoz sítě elektronických komunikací Poskytovatele a z dalších důvodů vyplývajících z platných právních předpisů České republiky a zejména ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- 6) Všechna upozornění budou Účastníkovi zasílána elektronicky na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, případně písemně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 7) Spotřebitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. V případě, že Účastník odstoupí od Smlouvy a Poskytovatel již s poskytováním Služby na základě výslovné žádosti Účastníka započal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za Službu poskytnutou do okamžiku odstoupení od Smlouvy a zároveň uhradit Poskytovateli Instalační poplatek s tím, že podmínky odstoupení od Smlouvy jsou podrobněji specifikovány přímo ve Smlouvě a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy je umístěn na internetových stránkách Poskytovatele www.elreko.net.
- 8) Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy:
 - a) pokud Poskytovatel neoprávněně neposkytuje Účastníkovi Službu po dobu delší než 30 dnů;
 - b) v dalších případech vyplývajících z platných právních předpisů České republiky, Smlouvě nebo v těchto Obchodních podmínkách.

Článek V.

Omezení a přerušování poskytování Služby

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby Účastníkovi, čímž se rozumí dočasné částečné omezení či úplné zamezení přístupu ke Službě, a to v případě, že:
 - a) nejsou ze strany Účastníka splněny podmínky nezbytné pro poskytování Služby;
 - b) je Účastník v prodlení s úhradou ceny za Službu či jiného plnění;
 - c) nastanou závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
 - d) nastane krizový stav, zejména stav nouze, válečný stav, živelní pohroma nebo jiné ohrožení bezpečnosti státu;
 - e) je to Poskytovateli uloženo zákonem či jiným právním předpisem nebo rozhodnutím soudu, Českého telekomunikačního úřadu či jiného orgánu;
 - f) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Koncového zařízení zneužívá nebo zneužívá Službu, nebo užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě elektronických komunikací Poskytovatele či jakékoli její části, nebo kvalitu služeb Poskytovatele, případně porušuje práva třetích osob či platné právní předpisy České republiky. Za zneužívání Služby je považováno také užívání Služby jiným způsobem než uvedeným v Obchodních podmínkách či Smlouvě.
- 2) V případě omezení či přerušování poskytování Služby Účastníkovi z důvodu závady může Účastník využít služeb zákaznické podpory a obrátit se na technickou podporu či na zákaznickou linku Poskytovatele, jejichž kontaktní informace jsou uvedeny ve Smlouvě.

Článek VI.

Změna Smlouvy a prodloužení Smlouvy

- 1) V případě, že má Účastník zájem o změnu poskytované Služby, tzn. navýšení rozsahu poskytované Služby, může se s žádostí o změnu Služby obrátit na klientské centrum Poskytovatele, a to telefonicky, elektronicky na emailovou adresu Poskytovatele či písemně. Nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne obdržení této žádosti bude Poskytovatelem připraven návrh dodatku Smlouvy, který bude s Účastníkem uzavřen dle ustanovení těchto Obchodních podmínek vztahujících se na uzavření Smlouvy.
- 2) Dodatek ke Smlouvě dle předchozího odstavce bude Poskytovatelem uzavřen pouze v případě, že bude změna Služby technicky možná s tím, že dodatek ke Smlouvě bude uzavřen vždy s účinností od prvního dne měsíce následujícího po uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 3) Účastník je povinen informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů (jméno, adresa, e-mailová adresa, datum narození apod.) uvedených ve Smlouvě nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy tato změna nastala, a tuto změnu případně doložit předložením platného dokladu totožnosti.

- 4) Ke změně Smlouvy dojde rovněž na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, který je oprávněn rozhodnutím uložit Poskytovateli, aby provedl změnu Smlouvy.
- 5) Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky jednostranně měnit či doplňovat. V případě změny Obchodních podmínek se Poskytovatel zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit změnu Obchodních podmínek v každé své provozovně a současně na internetových stránkách Poskytovatele www.elreko.net. O změně Obchodních podmínek bude Poskytovatel rovněž informovat Účastníka způsobem, kterým jsou Účastníkovi zasílána vyúčtování ceny za Službu, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodnou na jiném způsobu zaslání této informace. Důvodem pro změnu Obchodních podmínek ze strany Poskytovatele může být zejména inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě elektronických komunikací či vývoje nových technologií apod.
- 6) V případě, že změnou Obchodních podmínek dojde ke změně podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, a tím ke zhoršení postavení Účastníka, je Účastník oprávněn ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny Obchodních podmínek. Pokud tedy nebude Účastník změnu Obchodních podmínek akceptovat a bude požadovat ukončení Smlouvy, je povinen o tom písemně či elektronicky informovat Poskytovatele alespoň 7 dní před nabytím účinnosti této změny Obchodních podmínek, jinak není Poskytovatel schopen zaručit, že bude požadavek na ukončení Smlouvy zpracován a Smlouva ke dni nabytí účinnosti změny Obchodních podmínek ukončena. Účastník nemá právo ukončit Smlouvu dle tohoto odstavce, pokud dojde ke změně Obchodních podmínek na základě změny právních předpisů nebo v případě změny uložené rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu dle ust. § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- 7) Uzavírá-li se, nebo mění-li se Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Spotřebiteli písemně či elektronicky informace podle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Lhůta pro odstoupení Spotřebitele od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 8) Smlouva uzavřená na dobu určitou po uplynutí ujednané doby jejího trvání přechází ve Smlouvu na dobu neurčitou.

Článek VII.

Cena za Službu a její vyúčtování

- 1) Cena za Službu je ujednána ve Smlouvě. Před uzavřením Smlouvy je informace o aktuálních cenách služeb Poskytovatele dostupná v Ceníku Služeb umístěném ve všech provozovnách Poskytovatele a na internetových stránkách www.elreko.net.
- 2) Vyúčtování ceny za Službu (dále jen „**vyúčtování**“) Poskytovatel Účastníkovi vystaví buď v listinné podobě a zašle běžnou poštou na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě, nebo v elektronické podobě a zašle na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě s tím, že toto vyúčtování musí mít náležitosti daňového dokladu.
- 3) Délka zúčtovacího období je 1 kalendářní měsíc a jeho začátek a konec je vždy vyznačen na příslušném vyúčtování, přičemž konec zúčtovacího období je shodný s posledním dnem příslušného kalendářního měsíce, ve kterém je Služba poskytována. V případě, že poskytování Služby započne až v průběhu kalendářního měsíce, počíná zúčtovací období dnem, kdy bylo započato s poskytováním Služby. Skončí-li poskytování Služby k jinému než k poslednímu dni kalendářního měsíce, končí zúčtovací období k tomuto dni.
- 4) Cena za Službu je splatná vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Služba poskytována, tzn. do 15. dne ode dne skončení příslušného zúčtovacího období, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak.
- 5) Poskytovatel vystaví vyúčtování ceny za Službu v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy České republiky, rozhodnutími a opatřeními Českého telekomunikačního úřadu.
- 6) Účastník je povinen uhradit cenu za Službu ve lhůtě splatnosti. Platbu ceny za Službu je možno provést některým ze způsobů a za podmínek uvedených ve Smlouvě a ve vyúčtování.
- 7) Závazek Účastníka zaplatit cenu za Službu je splněn okamžikem připsání příslušné částky pod příslušným variabilním symbolem, uvedeným ve Smlouvě či ve vyúčtování, na účet Poskytovatele.

Článek VIII.

Pořadí úhrady pohledávek Poskytovatele, úroky z prodlení a náklady spojené s vymáháním pohledávky

- 1) Poskytovatel použije Účastníkem uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud Účastník neurčí jinak.
- 2) V případě prodlení Účastníka s úhradou ceny za Službu či jiným peněžítým plněním vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za celou dobu prodlení.
- 3) V případě prodlení Účastníka s úhradou ceny za Službu či jiným peněžítým plněním vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn požadovat vedle úroků z prodlení v zákonné výši také paušální částku ve výši 1.200,- Kč, která pokrývá náklady spojené s uplatněním pohledávky, přičemž do této částky 1.200,- Kč nemusí Poskytovatel prokazovat, zda náklady do této výše skutečně vynaložil. Tento odstavec se nepoužije v případě Spotřebitele.

Článek IX.

Reklamac

- 1) Účastník je oprávněn uplatnit u Poskytovatele písemně či elektronicky reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu po doručení vyúčtování, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za Službu a není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny za Službu dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Nebude-li reklamac Účastníkem uplatněna ve výše uvedené lhůtě, právo na uplatnění reklamac zanikne.
- 2) Účastník je oprávněn uplatnit u Poskytovatele písemně reklamaci vadně poskytnuté Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 3) Uplatnění reklamac nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli cenu za Službu.

- 4) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
- 5) Vyřízení reklamace bude Účastníkovi oznámeno způsobem, kterým jsou Účastníkovi zasílána vyúčtování ceny za Službu, pokud nebude ujednáno jinak.
- 6) V případě, že Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace má právo nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy Poskytovateli marně uplynula lhůta pro její vyřízení, obrátit se na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti sporné vyúčtování uhradit. V takovém případě je však možné požádat Český telekomunikační úřad o přiznání odkladného účinku. Námitkové řízení u Českého telekomunikačního úřadu je zpoplatněno správním poplatkem ve výši 100,- Kč. Další podrobnosti jsou Účastníkům k dispozici na internetových stránkách www.ctu.cz.
- 7) Dojde-li k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka a Účastníkovi tak vznikne přeplatek ceny za Službu, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi takový přeplatek nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace. Přeplatek bude Účastníkovi vrácen tak, že mu bude následující vyúčtování ceny za Službu sníženo o částku ve výši přeplatku. V případě, že tento způsob vrácení přeplatku nebude možný, bude přeplatek zaslán na účet Účastníka sdělený Poskytovateli.

Článek X.

Úhrada v případě předčasného ukončení Smlouvy a vrácení zapůjčeného Koncového zařízení

- 1) V případě předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši součtu měsíčních cen za Službu zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě Spotřebitele se použije odst. 2 tohoto článku Obchodních podmínek.
- 2) V případě předčasného ukončení Smlouvy uzavřené dobu určitou, ať již výpovědí, nebo dohodou, je Spotřebitel povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši jedné pětiny součtu měsíčních cen za Službu zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 3) V případě, že bylo Účastníkovi zapůjčeno Koncové či jiné zařízení, zůstává toto zařízení ve vlastnictví Poskyvatele a nejpozději do 14 dnů po ukončení Smlouvy je Účastník povinen nepoškozené zařízení vrátit na vlastní náklady zpět Poskytovateli. Pokud nedojde k vrácení zařízení Poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat zaplacení hodnoty zařízení uvedené ve Smlouvě, a pokud nebude ve Smlouvě uvedena hodnota zařízení, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši 1.500,- Kč, která odpovídá obvyklé hodnotě zapůjčeného zařízení.

Článek XI.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a řešení sporů

- 1) Český telekomunikační úřad je subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Spotřebitel je tedy oprávněn obrátit se s mimosoudním řešením sporu s Poskytovatel na Český telekomunikační úřad s tím, že podrobné informace jsou k dispozici na internetových stránkách www.ctu.cz.
- 2) Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem budou řešeny u Českého telekomunikačního úřadu dle ust. § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Článek XII.

Zpracování osobních údajů a jejich ochrana

- 1) Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).
- 2) Podrobnější informace o zpracování osobních údajů Účastníků a dalších subjektů údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zákazníků společnosti Elreko Praha s.r.o. umístěných na internetových stránkách Poskyvatele www.elreko.net.

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

- 1) V případě rozporů mezi Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami se použijí ustanovení Smlouvy, která má přednost před těmito Obchodními podmínkami.
- 2) Součástí těchto Obchodních podmínek je aktuální Ceník Služeb.
- 3) Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2020.

ÚČASTNÍK

POSKYTOVATEL