



# Martin Frýzl

## Všeobecné obchodní podmínky

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky - VOP“) ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

### 1. Základní pojmy VOP

**Všeobecné obchodní podmínky - VOP** - podrobné ujednání mezi smluvními stranami, tj. mezi Poskytovatelem a Zákazníkem

**Poskytovatel** - Martin Frýzl, IČ: 66822009, se sídlem Dolní Nemojov 262, Nemojov 54461

**Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba

**Smlouva** - Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.

**Služba** - veřejně dostupná služba elektronických komunikací a veřejná telefonní služba poskytovaná na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ZEK

**ZEK** - ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a na základě dalších relevantních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání

**Síť** – veřejná komunikační síť

**Nabídka** – aktuální nabídka tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací. Nabídku tvoří Ceník služeb a Parametry služeb internetu, které jsou veřejně přístupné na webové stránce Poskytovatele [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net) a v provozovně Poskytovatele na adrese nám. T. G. Masaryka 85, Dvůr Králové nad Labem.

**Smluvní ujednání** - ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem tvoří Smlouva, Specifikace služeb, VOP, Ceník služeb, Parametry služeb internetu, a Provozní řád Služby.

**Připojení** - přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě

**Komunikační kanál** – forma komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Preferovaným komunikačním kanálem je e-mail a dále zákaznická zóna na [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net), v rámci které jsou autorizovaným dálkovým přístupem Zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb, či vyúčtování využívaných služeb, jakož i veškeré informace Poskytovatele, určené konkrétnímu Zákazníkovi.

**OKU kód** – ověřovací kód zákazníka pomocí jehož může zákazník komunikovat s poskytovatelem či změnit poskytovatele

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

**Poskytovatel se zavazuje:**

- provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;
- řádně, včas a v souladu s platným právním předpisem informovat Zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- informovat Zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny o této skutečnosti uveřejněním na stránkách [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net).
- Poskytovat zákazníkovi služby dle Parametrů služeb internet zveřejněných na [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net)

**Poskytovatel je oprávněn:**

- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat Zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušení.
- na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;
- účtovat a inkasovat od Zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;
- nikoli na újem ustanovení čl. 4 těchto VOP, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, že Zákazník poruší ustanovení Smlouvy, VOP nebo Provozní řády jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému Zákazníkovi Poskytovatel zastavit poskytování Služeb.
- Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

### 3. Práva a povinnosti Zákazníka

**Zákazník je oprávněn:**

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;
- obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášenými poruchami na Poskytovatele, a to telefonicky či emailem
- podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Poskytovatele uvedeným ve VOP

**Zákazník se zavazuje:**

- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, VOP, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a pokyny Poskytovatele, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Zákazníkům Poskytovatele, a dále poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
- užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;
- ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je.
- řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a případně další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány Zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Poskytovatele, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených Zákazníkem;
- neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;

- na výzvu Poskytovatele umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách Zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí;
- užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy a může být sankcionováno i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

#### 4. Uzavření, trvání, změna a ukončení Smlouvy

##### Uzavření smlouvy

- Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Poskytovatele, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.
- Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.
- Smlouva, je-li uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu Poskytovatele (zpravidla při návštěvě u Zákazníka) má Zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Písemné vyrozumění o odstoupení je Zákazník povinen zaslat Poskytovateli na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li Zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.
- Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby či ode dne uzavření smlouvy, podle toho, co nastalo později, a písemně vyrozumění zaslat Poskytovateli na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, Zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že Zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.
- Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem Kontaktního centra nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem Kontaktního centra externí firmy může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, a dále Zákazník souhlasí s

tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

- Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

##### Změna smlouvy

- Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky Zákazníka bude ze strany Poskytovatele nový rozsah Služeb zaveden do databáze Zákazníka Poskytovatele a ze strany Zákazníka akceptován tak, že Zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším účtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Uhrazení platby za Služby Zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev Zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

##### Trvání smlouvy

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

##### Ukončení smlouvy

- **Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět následujícím způsobem:**
  - bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet v den doručení písemné výpovědi;
  - do 30 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.
  - Využitím práva na změnu poskytovatele pomocí OKU kódu (ověřovací kód účastníka) podle §34a. Smlouva poté končí ke dni přenosu služby. Podrobná pravidla při změně poskytovatele jsou uvedena v dokumentu Změna poskytovatele.
- **Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:**
  - s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, legislativních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;
- **Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že**
  - Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů,
  - nebo v souvislosti s článkem 5 VOP.
- **Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě**
  - prodlení Zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů;
  - v případě, že Zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice;
  - v případě podstatného porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, VOP a Provozního řádu;
  - jestliže Zákazník poruší článek 3 VOP;
  - jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb;
  - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy;
  - z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
  - pokud Zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost.

- Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu Zákazníka oznámenou Poskytovateli.
- V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď a písemné odstoupení dle VOP byly doručeny druhé smluvní straně desátý den po odeslání.
- Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti Zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Poskytovateli. Vracení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení Zákazníkem Poskytovateli.

## 5. Cena, vyúčtování, platby a sankce

- Služby jsou Zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je veřejně přístupný na webové stránce Poskytovatele [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net). Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u Zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Poskytovatel vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.
- Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže Zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li Zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li Zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Poskytovatel oprávněn považovat takovéto jednání Zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku.
- Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy.
- Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi Služby v měsíčních obdobích.
- Cena za sjednané Služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi v příslušném měsíci je splatná dle Smlouvy. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 14 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Poskytovatelem.
- Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.
- Případné Zákazníkovi přeplatky nebo zálohy je Poskytovatel oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby Zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude Zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.
- Nezaplatí-li Zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:
  - a) samostatně;
  - b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.
- Na prodlení s úhradou ceny služby a případných dalších poplatků bude Zákazník upozorněn písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden (sedm dní) ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li Zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto Zákazníkovi.
- Poskytovatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je Zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.
- Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady

jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený Poskytovatelem.

## 6. Zařízení

- Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Poskytovatele, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat. Pokud tomu tak není, vlastnické právo je uvedeno na Specifikaci služby Zákazníka.
- Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je Zákazníkovi poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:
  - kabel zakončený konektorem RJ-45, přivedený ke koncovému zařízení Zákazníka.
  - ostatní koncové body Sítě, jak jsou definovány v příslušném Provozním řádu Služby vydaném Poskytovatelem.
- Definice koncových bodů Sítě jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net).
- Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu do Zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.
- Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, či po jeho ukončení se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.
- Poskytovatel neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení Zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.
- Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných právních předpisů.
- Zákazník je povinen Zařízení řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Poskytovatel odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Poskytovatel, vyjma případů, kdy Zákazník závadu neoznámil Poskytovateli neprodleně po jejím vzniku, nebo Zákazník neumožnil Poskytovateli přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo závada byla způsobena Zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením Zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou Zákazníkem nebo úmyslně. V případech uvedených v tomto je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.
- Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Poskytovatel Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co Zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb.
- Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen Poskytovateli vrátit Zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy či Specifikace služeb poskytnuto, a to do deseti (10) dnů ode dne ukončení Smlouvy, vše na svůj náklad a nebezpečí. Zákazník je oprávněn pro naplnění tohoto ujednání VOP požadovat zásah Poskytovatele, přičemž náklady spojené s tímto zásahem jsou vyčísleny v Ceníku služeb. V případě, že Zákazník Zařízení vrátí poškozené jinak, než běžným užíváním nebo ho nevrátí vůbec, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za nevrácené zařízení. Právo na náhradu další újmy tímto není dotčeno.

## 7. Ochrana osobních údajů

- Poskytovatel v rámci poskytování svých služeb zpracovává osobní údaje zákazníků, zájemců o služby, případně dalších fyzických osob. Tato data jsou zpracovávána v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů a zejména pak v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679

(Nařízení GDPR). Podrobnosti o zpracování osobních údajů a zásady jejich ochrany jsou uvedeny v samostatném dokumentu Prohlášení o zpracování osobních údajů, který je volně dostupný na webových stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.

- Za účelem plnění smlouvy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli údaje definované ve Smlouvě. Zákazník jejich poskytnutím potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a aktuální a souhlasí s jejich zpracováním. Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Zákazníkovi doložení těchto údajů. Zákazník je povinen prokazatelnou formou informovat Poskytovatele o změnách údajů uvedených ve Smlouvě a to do 15 dnů ode dne změny.
- Poskytovatel Síť je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o Zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Síťe a Služeb, nebo partnerům Poskytovatele, kteří na základě samostatného smluvního vztahu umožňují poskytování vlastních vybraných služeb určených výlučně pro Zákazníky Poskytovatele.

#### 8. Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

- Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup Zákazníka ke Službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud Zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. Svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn zrušit přístup Zákazníka ke Službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Toto platí zejména pro následující:
  - Zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
  - komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
  - Zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - Zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
  - Zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
  - Zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);
  - Zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu;
  - Zákazník bez předchozí dohody s Poskytovatelem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.
  - Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software Zákazníka, aby požadovaná

telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

- Zákazník je odpovědný za rozvíjející nebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.
- Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Zákazník je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení Zákazníka a Poskytovatel nenes jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- Na skutečně dosahovanou rychlost internetu mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i VOP.
- **Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti i běžné používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící aplikace třetích stran, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Tyto služby se mohou navzájem negativně ovlivňovat, což ale nemá vliv na kvalitu poskytované služby.**

#### 9. Odpovědnost

- Poskytovatel zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.
- Není-li možné Službu Zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.
- Poskytovatel neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv.
- Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- Poskytovatel není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.
- Zákazník nahradí újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Síťe, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Síťe nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
- Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Síťe, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Poskytovateli případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

#### 10. Reklamační řád

- **Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo formou elektronické komunikace info@fryzl.net.**
- Reklamací je Zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku, které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec.
- Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.
- Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací podle rozsahu, kvality poskytované Služby či vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamací. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamací podané proti



vyúčtované ceně, je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

- V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamací a ve formě, na které se vzájemně dohodnou.
- V případě reklamace vadného poskytnutí Služby z důvodu závady třetí strany, které Poskytovatel nemůže ovlivnit (výpadek elektrické energie, vliv počasí, rádiové rušení) nemusí být reklamace uznána.
- **V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů, je Zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.**

#### **11. Změna a platnost Všeobecných podmínek**

- Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v sídle firmy a na stránkách [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net). Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka.
- Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.
- Ujednáním Všeobecných podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

#### **12. Rozhodné právo**

- Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- Vztahy vzniklé na základě VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

#### **13. Společná a závěrečná ustanovení**

- Je-li některé ustanovení VOP neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.
- Tyto VOP pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších VOP.
- Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 6. 2022.

V Nemojově dne 1. 6. 2022

#### **Martin Frýzl**

Dolní Nemojov 262, Nemojov, 544 61

Podnikatel zapsán do živnostenského rejstříku

IČ: 66822009, DIČ: CZ7209303585

Tel.: 491 511 700, [info@fryzl.net](mailto:info@fryzl.net), [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net)