

# Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

## LIDOS Klatovy, s.r.o.

Platnost a účinnost od 1. 8. 2022

### 1. Předmět

1.1. LIDOS Klatovy s.r.o. vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen ZoEK) a o změně dalších zákonů, tyto všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Podmínky). Společnost LIDOS Klatovy, s.r.o. je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby:

- veřejně dostupné služby přístupu k síti internet
- veřejně dostupné služby přenosu dat
- veřejně dostupné služby pronájmu okruhů
- veřejně dostupné ostatní hlasové služby

1.2. Podmínky obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační podmínky pro poskytování služeb. Vymezuje základní povinnosti a práva smluvních stran, a to společnosti LIDOS Klatovy s.r.o., jako Poskytovatele služeb (dále jen Poskytovatel) a fyzické nebo právnické osoby jako Účastníka (dále jen Účastník), které o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřely písemnou smlouvu. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy.

### 2. Definice pojmů

2.1. **Poskytovatel:** LIDOS Klatovy s.r.o., sídlo: Bezručova 389, 33901 Klatovy, IČO 46884734, zapsaná u KS Plzeň oddíl C vložka 2748. Oprávnění k podnikání vydáno Českým telekomunikačním úřadem jako osvědčení č. 657.

2.2. **Žadatel:** je osoba požádající prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně jiným způsobem, zřízení, změnu nebo zrušení Služby.

2.3. **Účastník:** jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.

2.4. **Uživatel:** jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která využívá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.

2.5. **Smlouva:** písemný dokument, vydaný poskytovatelem k uplatnění požadavku na připojení účastníka ke Službám. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena dnem podpisu smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání potvrzeného návrhu Smlouvy druhé smluvní straně. Smlouva se vyhotovuje ve dvou (případně třech) vyhotoveních s platností originálu s tím, že každá smluvní strana obdrží nejméně jedno vyhotovení.

2.6. **Předávací protokol:** písemný dokument obsahující základní údaje nutné k provozu předávané Služby (Služeb).

2.7. **ceniky:** dokumenty určující výši ceny za veřejně dostupné Služby elektronických komunikací uvedené v bodě 1.1. těchto Podmínek. V Cenících může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb.

2.8. **Koncový bod sítě:** je standardizované rozhraní na zařízení poskytovatele, na které připojuje účastník svá zařízení.

2.9. **Data:** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po síti.

2.10. **Koncové zařízení uživatele:** PC – zařízení umožňující přístup k síti internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; server uživatele; telefonní přístroj umožňující využívání mobilních služeb. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v ČR.

2.11. **ZC:** zákaznické centrum poskytovatele na adrese Na Chmelnici 122, 33901 Klatovy, e-mail podpora@lidos.cz, tel.: 378 609 111.

2.12. **Omezení poskytování služby:** zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

2.13. **Odpojení služby:** úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.14. **Zrušení poskytování služby:** zrušení účastnické přípojky nebo deaktivace všech SIM karet na základě Smlouvy (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.15. **Volací limit:** částka uvedená v Ceníku lidos.net TELEFON, kterou není účastník oprávněn překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Volací limit se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené Smlouvě, a to bez ohledu na počet telefonních čísel, která jsou k dané Smlouvě přidělena. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kauce složené účastníkem u poskytovatele. V případě překročení volacího limitu u dané Smlouvy (v důsledku využívání služeb z kteréhokoliv telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě), je poskytovatel oprávněn okamžikem překročení omezit placené odchozí nebo příchozí hovory či služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 12 hodin po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1000 Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení zařízení pro využívání služeb lidos.net TELEFON ve vlastnictví poskytovatele. Volací kauce složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, cen zapůjčeného zařízení apod.

2.16. **Minimální měsíční plnění:** finanční částka uvedená ve Smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, může být dle rozhodnutí poskytovatele účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené Smlouvě.

2.17. **Aktivační poplatek:** cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná obvykle v hotovosti při podpisu Smlouvy a nebo s prvním vyúčtováním služeb.

2.18. **Lhůta pro zahájení poskytování služeb:** služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.

2.19. **Minimální zaručená úroveň kvality služeb:** je 99 % u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s účastníkem jinak.

2.20. **Infostránky:** aplikace **Zákaznický účet** přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla na <http://portal.lidos.cz> určená pro komunikaci s účastníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. Zákaznický účet aktivuje Poskytovatel po vzájemné dohodě s účastníkem a ze strany účastníka nevzniká na používání této aplikace automaticky nárok.

2.21. **Testovací provoz:** období testování provozu a poskytování příslušné služby. V období testovacího provozu je Služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

2.22. **SIM karta:** účastnická identifikační karta pro identifikaci účastníka služby lidos.net Mobil ve veřejné telefonní síti; každé SIM kartě je přiřazeno jedno telefonní číslo. SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví poskytovatele; za data uložená účastníkem na SIM kartě však poskytovatel neručí. Při ukončení Smlouvy je účastník povinen SIM kartu vrátit poskytovateli. Po zjištění ztráty, odcizení nebo zneužití SIM karty je účastník o tomto povinen neprodleně informovat poskytovatele, který nejpozději do 24 hodin od přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služeb. Za škody způsobené ztrátou, odcizením či zneužitím SIM karty poskytovatel nenese odpovědnost. V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty nebo prozrazení PUK kódu vydá poskytovatel účastníkovi na jeho žádost novou SIM kartu za cenu a podmínek uvedených v Ceníku služeb.

2.23. **lidos.net INTERNET** (dále jen služba INTERNET): veřejná služba el. komunikací pevného připojení prostřednictvím veřejné pevné sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele a na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz). Poskytovatel garantuje minimální zaručenou úroveň kvality služby ve výši 99 %.

2.24. **lidos.net TELEFON** (dále jen služba TELEFON): veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele a na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz). Účastníkovi lze nastavit zamezení zobrazení telefonního čísla. V případě zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Účastníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

Selektivní zamezení volání je možné provést na ústředně na základě požadavku uživatele. Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb.

2.25. V rámci vybraných služeb TELEFON mohou být účastníkovi poskytovány volné jednotky (minuty) dle platného Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit měsíční paušální cenu za službu; ukončení služby nezakládá povinnost poskytovatele cenu volných jednotek účastníkovi nahradit. Počet volných jednotek se vztahuje vždy k jednomu telefonnímu číslu. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují tato čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON odstoupit.

2.26. **lidos.net MOBIL** (dále jen služba MOBIL): veřejně dostupná služba el. komunikací poskytovaná prostřednictvím mobilní komunikační sítě třetí strany obsahující základní a doplňkové služby uvedené v popisu služby. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele a na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz). Služba MOBIL je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, pokud není v Ceníku uvedeno jinak a nebo pokud nedojde k jiné dohodě mezi poskytovatelem a účastníkem. Ceník může stanovit další podmínky využívání této služby. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla. V případě zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Účastníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

V rámci vybraných služeb MOBIL mohou být účastníkovi poskytovány volné jednotky dle Ceníku poskytovatele (minuty, SMS zprávy, data). Účastník

je oprávněn využít volné jednotky pouze pro čerpání služeb dle Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit měsíční paušální cenu za služby; ukončení smlouvy nezakládá povinnost poskytovatele cenu volných jednotek účastníkovi nahradit. Počet volných jednotek se vztahuje vždy k jednomu k jednomu telefonnímu číslu (k jedné SIM kartě).

Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln poskytovatel nezaručuje, že v oblastech pokrytých signálem dle mapy pokrytí zveřejněné na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz) bude mít účastník vždy připojení k síti. Nepokryté části území České republiky signálem nebo nemožnost připojení k síti není vadou služby na straně poskytovatele a nezakládá právo účastníka od smlouvy odstoupit.

Účastníkům služby MOBIL není umožněna vzájemná datová komunikace v síti poskytovatele ani v síti třetí strany, prostřednictvím které je tato služba poskytována.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smlouvou, každému kdo o tuto Službu požádá.

3.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat po žadateli doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

3.3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy:

-odmítl-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek;

-nemá-li žadatel vykonány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;

-lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky).

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí poskytovatel písemně žadateli do 20 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření Smlouvy konkrétní důvody odmítnutí a to telefonicky, nebo elektronickou poštou.

3.4. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu Služby požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany účastníka.

3.5. Poskytovatel je povinen poskytovat účastníkovi Službu za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecné závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost. Zahájení poskytování Služby nastane podpisem Předávacího protokolu. V případě, že poskytovatel navrhne účastníkovi poskytování širší služby či služby vyšší kvality, nebo jí i začne takto poskytovat za dosavadních cenových podmínek, a účastník tuto službu do 1 měsíce od takového návrhu či zahájení neodmítne, má se za to, že s takovou službou souhlasí.

3.6. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby provozovány. Doba provedení údržby bude účastníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.

3.7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb čl. 2 Podmínek nebo v platném Ceníku a to v souladu se ZoEK (Zákon o Elektronických Komunikacích) a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

3.8. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která účastník šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecné závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

3.9. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem. Oznámení o zrušení Služby musí být učiněno formou doporučeného dopisu na adresu účastníka uvedenou ve Smlouvě.

3.10. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovatelích a nově zaváděných Službách.

3.11. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

3.12. IP adresu síť Internet přiděluje na dobu trvání Smlouvy poskytovatel. IP adresy může poskytovatel změnit.

### 4. Práva a povinnosti Účastníka (Uživatele)

4.1. Uživatel je oprávněn užívat Službu v souladu se Smlouvou.

4.2. Účastník je povinen řádně a včas hradit platby za poskytované Služby.

4.3. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zřízení (dále jen Souhlas). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitost a případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění a provoz zařízení jakoukoliv formu úhrady je tato úhrada povinností účastníka.

4.4. Účastník/uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Podmínky, Smlouvu, obecné závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník/uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.

4.5. Uživatel není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle Smlouvy.

4.6. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz). V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

4.7. Uživatel je povinen zabezpečit napájecí zdroj předané technologie připojením do záložního zdroje nebo nepřetřepové ochrany. V případě, že tak neučiní, nese uživatel zodpovědnost za jeho poškození.

4.8. Uživatel smí při užívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služeb a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

4.9. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat.

4.10. Účastník/uživatel není oprávněn postupovat třetím osobám hesla a ostatní údaje pro připojení ke Službám. Je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesel a ostatních údajů v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je účastník/uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služeb až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

4.11. Účastník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli osobně nebo písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu účastníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy účastníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením Smlouvy.

4.12. Žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy zasílá účastník formou doporučeného

dopisu na administrativní podporu poskytovatele (adresa: LIDOS Klatovy s.r.o., sídlo: Bezručova 389, 33901 Klatovy) nebo na e-mail [podpora@lidos.cz](mailto:podpora@lidos.cz) se svým zaručeným elektronickým podpisem. Ve své žádosti uvede účastník číslo Smlouvy uzavřené s poskytovatelem včetně využívané varianty Služby a hodnoty přístupové rychlosti.

4.13. Účastník může požádat o zřízení služby TELEFON na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla, bude služba TELEFON zřízena na do 4 pracovních dnů od doručení žádosti poskytovatele. Číslo lze přenést v pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

4.14. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na zákaznickou linku poskytovatele, tel.: 378 609 111.

### 5. Trvání Smlouvy

5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se mění na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využít službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Smluvní vztah končí dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

5.2. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy

5.3. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby; v případě služby TELEFON a MOBIL může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby. Dnem aktivace služby MOBIL se rozumí den aktivace první SIM karty uvedené na smlouvě. Aktivace služby MOBIL musí být účastníkem provedena nejpozději do 30 dnů ode dne potvrzení objednávky této službu za strany poskytovatele, jinak smlouva bez dalšího zaniká 31. den ode dne potvrzení objednávky bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka. Podmínkou aktivace SIM karty je složení vratné kauce. Aktivace SIM karty bude provedena nejpozději do 24 hodin od zadání požadavku k její aktivaci.

5.4. V případě, že byla zákazníkovi poskytnuta kompenzace výpovědní lhůty, automaticky se o dobu kompenzace prodlužuje doba minimálního užívání služby.

5.5. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu kdykoliv zrušit i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být učiněna formou doporučeného dopisu nebo na e-mail [podpora@lidos.cz](mailto:podpora@lidos.cz) se svým zaručeným elektronickým podpisem. V případě, že však smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla zrušena z důvodu na straně účastníka před uplynutím sjednané doby určité (např. z důvodu podání výpovědi účastníkem před uplynutím doby určité, odstoupení od smlouvy poskytovatelem pro porušování smluvních povinností účastníkem apod.) tak, že účinnost ukončení nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit poskytovateli úplatu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvyhodněných podmínek a současně úhradu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přítom základní cena měsíčního paušálu vč. DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou. V případě, že poskytovatel bude účastníkovi účtovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, je účastníkovi oprávněn tuto část úhrady vyúčtovat samostatně.

V případě uzavření smlouvy na službu TELEFON a MOBIL pozbývá smlouva účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb (operátorovi). Na přenositelnosti čísel se vztahují příslušná ustanovení ZOEK a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TELEFON či MOBIL součástí Balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla účinnosti smlouva na takový Balíček, ale dojde pouze k odpojení služby TELEFON nebo Mobil; ostatní služby, které jsou součástí Balíčku, jsou poskytovány a účtovány i nadále.

5.6. Porušil-li účastník podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li takovéto podstatné nebo opakované či trvající porušení do 3 dnů ode dne vyzvání k odstranění, je poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno formou doporučeného dopisu nebo na e-mail poskytnutý účastníkem se zaručeným elektronickým podpisem.

5.7. Je-li účastník v prodlení s úhradou vyúčtované částky, je poskytovatel po upozornění účastníka na jeho prodlení, oprávněn omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu účastníka ke službě až do doby úplného zaplacení dlužné částky. K omezení je poskytovatel oprávněn přistoupit po jednom týdnu od doručení upozornění. Prodlení účastníka dle předchozí věty se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Za reaktivaci Služby uhradí účastník cenu podle Ceníku.

5.8. Ustanovení 5.5. se nevztahuje na ukončení Smlouvy v důsledku smrti fyzické osoby nebo zániku právnické osoby a dále na případy, o nichž to zvlášť stanoví tyto Podmínky nebo Smlouva.

5.9. V případě ukončení poskytování Služby je povinen účastník či jeho právní nástupce vrátit poskytovateli veškeré zařízení, které od pronajímatele převzal do výpůjčky na základě předávacího protokolu. Zařízení musí být předáno účastníkem bezodkladně nejdéle však do 3 dnů po ukončení Smlouvy v nepoškozeném stavu a odpovídající přiměřenému opotřebení. Za porušení této povinnosti účastníka vrátit takové zařízení se sjednává smluvní pokuta ve výši trojnásobku aktuální paušální ceny poslední Služby poskytované poskytovatelem účastníkovi připadající na každý den prodlení.

5.10. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, tzv. distančním způsobem (přes Infostránky) nebo mimo obchodní prostory poskytovatele je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele. Přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvy je možné uzavřít v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích uzavření smlouvy, o možnosti zajištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele ceny služby za dobu od jejího zřízení ode dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

## 6. Platební podmínky

6.1. Účastník je povinen za Službu platit cenu dle vyúčtování - daňových dokladů, stanovenou v souladu s platným Ceníkem, veřejně přístupným na www stránkách poskytovatele [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz). Poskytovatel je oprávněn tyto ceny měnit či upravovat. Účastník bude o takové změně nebo úpravě informován nejméně měsíc předem na [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz).

V případě, že poskytovatel zvýší ceny, může účastník od Smlouvy odstoupit s účinností od účinnosti změny. Odstoupení však musí poskytovateli oznámit před účinností změny způsobem uvedeným v čl. 4.12 s tím, že jako důvod odstoupení uvede tuto skutečnost. V takovém případě není povinen platit smluvní pokutu dle tohoto článku.

Splatnost ceny stanoví poskytovatel ve vyúčtování - daňovém dokladu tak, aby minimálně činila 7 dní od jeho vystavení. Daňový doklad poskytovatel doručuje

Účastníkovi na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě pochybností platí, že daňový doklad byl doručen v den odeslání poskytovatelem. V případě, že o to účastník požádá, bude poskytovatel posílat vyúčtování poštou a to za poplatek uvedený v ceníku. V případě pochybností platí, že vyúčtování (daňový doklad) bylo doručeno druhý den po odeslání poskytovatelem.

6.2. Cena se skládá z ceny za zřízení Služby, a pravidelně se opakující měsíční paušální ceny dle varianty Služby a hodnoty přístupové rychlosti Služby. Pravidelně se opakující měsíční paušální cena se účtuje zpětně za uplynulé měsíční období. Pokud je jakákoliv cena uvedena v těchto Podmínkách, Smlouvě či Ceníku platí, že cena je uvedena včetně DPH, nebude-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

6.3. Závazek účastníka zaplatit je splněn připsáním příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet poskytovatele (v případech platby inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu) nebo složením hotovosti na ZK poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování. Neuvedení variabilního symbolu k příslušné platbě nebo jeho nepřesné uvedení, je považováno za prodlení s placením se všemi z toho plynoucími důsledky.

6.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Uživatel si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých poskytnutých služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) dále jen „ČTÚ“).

6.5. Pro případ prodlení s úhradou daňového dokladu náleží poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení u účastníka, který není spotřebitelem ve výši 0,05 % z dlužné částky a u spotřebitele ve výši dle platných předpisů. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky jak uvedeno v čl. 5.7. V takovém případě strany sjednávají, že po dobu pozastavení trvá účastníková povinnost platit pravidelně se opakující měsíční platby dle vyúčtování - daňových dokladů. Opakovaná prodlení na straně účastníka jsou podstatným porušením Smlouvy.

6.6. Poskytovatel je oprávněn požadovat po účastníkovi zaplacení jistoty až do výše předpokládaných pravidelně se opakujících měsíčních plateb za období tří měsíců. Do úplného zaplacení jistoty na účet poskytovatele není poskytovatel povinen poskytovat Službu účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn jistotu použít na případné započtení svých pohledávek ze Smlouvy vůči účastníkovi. Výši jistoty po jejím čerpání poskytovatelem je na jeho vyzvu povinen Účastník bezodkladně doplnit na původní výši. Zůstatek z jistoty je po ukončení Smlouvy poskytovatel povinen vrátit účastníkovi bez zbytečného odkladu.

6.7. Pokud poskytovatel vyzve účastníka k úkonu směřujícímu k odstranění porušení účastníkovy povinnosti vůči poskytovateli z tohoto smluvního vztahu, má právo žádat náhradu „upomínacích nákladů poskytovatele“ ve výši dle Ceníku a to za každou odeslanou vyzvu. Pokud poskytovatel vyzve účastníka k úkonu směřujícímu k odstranění porušení účastníkovy povinnosti vůči poskytovateli z tohoto smluvního vztahu prostřednictvím právního zástupce, má právo žádat náhradu těchto nákladů „právní výzvy“ ve výši dle Ceníku. Náhrady jsou splatné na požádání.

6.8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cena za služby, a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat způsobem komunikace uvedeným ve Smlouvě.

## 7. Poruchy Služby a reklamace

7.1. Poruchy Služby je účastník oprávněn reklamovat formou doporučeného dopisu zasláního na adresu poskytovatele dle čl. 2.1 nebo na e-mail [podpora@lidos.cz](mailto:podpora@lidos.cz) se svým zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době. Předběžné telefonické reklamace je možné podat na telefonním čísle uvedeném ve Předávacím protokolu a na adrese [www.lidos.cz](http://www.lidos.cz) a to od 8.00-20.00 hod každý den. Uplatnění poruchy či reklamace nemá

vliv na povinnost Účastníka hradit platby za služby řádně a včas.

7.2. Poskytovatel odpovídá za vady Služby, pokud vznikly ve směru od veřejné sítě až ke koncovému bodu sítě. Koncovým bodem sítě je fyzický spojovací bod, ve kterém je účastníkovi poskytována Služba připojení k síti, v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem účastníka.

7.3. Nemůže-li účastník využívat Službu pro poruchu Služby, má právo na vrácení poměrné části paušální ceny, trvala-li závada nepřetržitě více než 24 hodin. Jiná náhrada (např. náhrada škody a ušlého zisku) nebude poskytnuta. Vrácení příslušné částky je účastník povinen uplatnit písemně na adrese poskytovatele dle čl. 2.1. Podmínek, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy.

7.4. V případě nesprávně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu je účastník oprávněn reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování - daňového dokladu, případně ode dne vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování Služby), jinak právo zaniká. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem doručení vyúčtování - daňového dokladu, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí Služby.

## 8. Data sítě Internet

8.1. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

8.2. Poskytovatel prohlašuje, že umístění stránky na jeho serveru nesnamená, že obsah stránek schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.

8.3. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit [www](http://www) stránku účastníka umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že [www](http://www) stránka účastníka obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla ve kterých se projevuje neucta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Poskytovatel je oprávněn posoudit a rozhodnout, zda obsah [www](http://www) stránky naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení Smlouvy.

## 9. Ochrana důvěrných informací Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu.

9.1. Poskytovatel a účastník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.

Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
- podmínky pro poskytování Služby;
- informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
- identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být předmětem obchodního tajemství, pokud jsou poskytnuté orgánům činným v trestním řízení nebo soudy v rámci soudního řízení vedeného mezi účastníkem a poskytovatelem;
- informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran.

9.2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti poskytovatele, je záležitostí účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

9.3. Poskytovatel je oprávněn uvádět účastníka v seznamu svých referenčních zákazníků.

9.4. Poskytovatel a účastník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s

jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

9.5. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat data pro obchodní účely, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných Službách. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn tato data zpřístupnit třetím subjektům zajišťujícím pro poskytovatele přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů určených účastníkům, žadatelům nebo potencionálním klientům a jejich rozesláním.

9.6. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## 10. Ochrana práv k nehmotným statkům

10.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

10.2. Účastník je oprávněn využívat Služeb včetně nehmotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou. Právo není přenosné na třetí osoby.

10.3. Účastník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil účastníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků dle čl. 10.1. - 10.3. Podmínek je podstatným porušením Smlouvy.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat účastníkovi/uživateli náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její čisti, popř. povahou použité technologie,
- změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- ztráty, odcizení, vyzerzení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má účastník povinností chránit před ztrátou, odcizením, vyzerzením a zneužitím (dále jen Kódy).

11.2. V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1. za škodu poskytovatel odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

11.3. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli v důsledku:

- porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
- neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

11.4. Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódu nebo telekomunikačního koncového zařízení jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tímto způsobenou poskytovateli. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytovaných Služeb až do doby, kdy bude poskytovateli doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

## 12. Ostatní a závěrečná ustanovení

12.1. Veškerá komunikace týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy,

musí být zásadně vedena v písemné formě. Pokud je vedena formou elektronické zprávy bez zaručeného elektronického podpisu, musí být následně potvrzena písemnou formou. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

12.2. V případě pochybností o doručení poštovní písemné zásilky či o termínu jejího doručení platí fikce, že poštovní zásilka byla doručena třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Zásilky se zaslají na adresu uvedenou ve Smlouvě ve znění eventuelních úprav dle čl. 4.11. Podmínek. V případě, že poskytovatel změní podmínky Smlouvy nebo tyto podmínky v neprospěch účastníka, může účastník od Smlouvy odstoupit s účinností od účinnosti změny. Odstoupení však musí poskytovateli oznámit před účinností změny způsobem uvedeným v čl. 4.12 s tím, že jako důvod odstoupení uvede tuto skutečnost. V takovém případě není povinen platit úplatu za předčasné ukončení smlouvy podle článku 5.5. Právo ukončit smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny podle §63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.

12.3. Místní příslušnost soudu u sporů, které budou mezi účastníky řešeny soudně, se bude řídit sídlem poskytovatele.

12.4. Poskytovatel je oprávněn tyto podmínky včetně příloh jakkoliv měnit nebo upravovat. Účastník bude o takovéto změně nebo úpravě informován nejméně měsíc předem na [www stránkách poskytovatele: www.lidos.cz](http://www.lidos.cz), není-li v těchto Podmínkách nebo Smlouvě uvedeno jinak.

12.5. V případě, že účastník souhlasí ve smlouvě s uveřejněním údajů v účastnickém seznamu, je poskytovatel oprávněn uveřejnit jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě či poskytnuté účastníkem v účastnickém seznamu a databázi pro poskytování informací o telefonních číslech, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v plném rozsahu. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu u osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databází, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě souhlasu účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka zaslání na e-mailovou adresu sdělenou poskytovatelem zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.

12.6. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

12.7. Poskytovatel a účastník se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění.

12.8. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami. V případě, že by se dostaly Smlouva a Podmínky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

- Smlouva;
- Podmínky.

12.9. Účastník souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn postoupit smlouvu s účastníkem třetí straně. V případě postoupení smlouvy má poskytovatel povinnost o této skutečnosti písemně a nebo prostřednictvím kontaktního e-mailu informovat účastníka a to ve lhůtě do 7 dnů ode dne, kdy k postoupení smlouvy dojde.

12.10. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2022