

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti Pro-Line comp s.r.o.

## obsahují Reklamační řád.

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 podmínky“)

### 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a veřejné telefonní služby (dále jen Smlouva), tj. mezi společností Pro-Line comp s.r.o., IČ: 26872650, zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložce 40984, (dále jen Operátor) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

1.2 Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a veřejnou telefonní službu (dále jen Služba) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací, a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora, tj. na [www.moses.cz](http://www.moses.cz), a v sídle Operátora na adrese Krnov, Říční okruh 28. Ucelené smluvní ujednání mezi Operátorem a zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník Služeb, Reklamační řád a Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

1.3 Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

### 2 Práva a povinnosti Operátora

2.1 Operátor 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;
- předem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- neprodleně informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webové stránce Operátora [www.moses.cz](http://www.moses.cz).

2.2 Operátor 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;
- 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;
- podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;
- nikoli na újmou ustanovení čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, kdy zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Provozních řádů 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 Operátor zastavit poskytování Služeb, což nevyklučuje nárok Operátora na cenu Služeb řádně účtovat a povinnost zákazníka tuto zaplatit. Opatření dočasného zastavení poskytování Služby s jejím účtováním lze uplatnit maximálně po dobu rovnající se výpovědní lhůtě, v rámci které je zákazník povinen závadný stav napravit. V opačném případě bude smluvní vztah v rozsahu přijatých opatření ukončen dle ujednání čl. 12 odst. 12.7 těchto Všeobecných podmínek.
- 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 Operátor povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušení;

2.3 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Operátor postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteří 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

3.1 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 hlášení poruch na Kontaktní centrum Operátora;
- podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Operátora.

3.2 Zákazník se zavazuje:

- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Operátora, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Operátora, a dále poskytnout Operátorovi 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. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Operátora [www.moses.cz](http://www.moses.cz);
- řádě a včas platit Operátorovi cenu za poskytnuté Služby a případné další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Operátora, vyjma provozních závad prokazatelně nezpůsobených zákazníkem;
- neprodleně informovat Operátora 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;
- poskytnout Operátorovi na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;
- na výzvu Operátora umožnit pracovníkům Operátora přístup k elektronickým komunikačním zařízením Operátora 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 Operátorem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek;
- užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoli zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení (jak je tento termín vymezen v článku 4.1 těchto Všeobecných podmínek) nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb nebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nemotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy. v případě porušení tohoto ustanovení se zákazník zavazuje zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé takové porušení. Náhrada škody tímto není dotčena;
- Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nemotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

#### 4 Zařízení pro poskytování Služeb

4.1 Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Operátora, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.

4.2 Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

- a) optická gateway;
- b) metalická gateway;
- c) konektor v koncové skříní distribuční sítě;
- d) ostatní koncové body Sítě, jak jsou definovány v příslušném Provozním řádu Služby vydaném Operátorem.

e) účastnická zásuvka a vedení v bytě zákazníka

Detailní technická specifikace koncového bodu Sítě je k dispozici na webových stránkách Operátora [www.moses.cz](http://www.moses.cz).

4.3 Zákazník není oprávněn 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.

4.4 Zákazník není oprávněn se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.

4.5 Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.6 Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Operátorem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno v Provozním řádu příslušné Služby. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nespĺňují požadavky příslušných právních předpisů.

4.7 Zákazník je povinen Zařízením řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Operátorovi jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Operátor odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Operátor, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Operátorovi neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Operátorovi přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo (III) 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 článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Operátorovi uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.

4.8 Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Operátor Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb a nahradí způsobenou škodu.

4.9 Zákazník je povinen Operátorovi vrátit Zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy poskytnuto, do 10 (slovy deseti) dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. v případě, že zákazník Zařízení vrátí nefunkční nebo je nevrátí vůbec, je povinen uhradit Operátorovi cenu Zařízení uvedenou v aktuálním Ceníku Služeb a smluvní pokutu 3000 Kč. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

#### 5 Uzavření Smlouvy

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastnickým vyplněním a potvrzením webového formuláře Operátora a potvrzením takové elektronické objednávky Operátorem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Operátora, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Operátorem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.

5.2 Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3 Smlouva je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

5.4 Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Operátora (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Operátora u Zájemce) 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 ve smyslu ujednání odst. 5.6 Všeobecných podmínek.

5.5 Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty) a zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabývá platnosti.

5.6 Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku

komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout zákazníkovi informace podle odstavce § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

Byla-li Smlouva uzavřena nebo změněna pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů, přičemž lhůta pro odstoupení začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorem, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby.

5.7 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být Operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

#### 6 Změna Smlouvy

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní lhůty, která počíná běžet 1. dnem následujícího kalendářního měsíce. Úhrazení 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. Toto ujednání neplatí pro poskytování veřejné telefonní služby Operátorem.

#### 7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke službě, a to bez nároku na prodloužení expirace 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 zvlášť hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Operátora, je Operátor 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. Platí pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);
- g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny;
- h) zákazník 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.

7.2 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 připojky plně funkční).

7.3 Zákazník je odpovědný za rozvíjející anebo udržovací postupy k ochraně

svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.4 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. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

## 8 Cena Služeb a platební podmínky

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2 Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Operátora, tj. na [www.moses.cz](http://www.moses.cz), v sídle Operátora na adrese: Říční okruh 28, Krmov, a dále k dispozici u obchodních zástupců Operátora. Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.

8.2 Operátor si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů předem účinnosti této změny.

8.3 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 Operátor oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 13.2 těchto Všeobecných podmínek)

8.4 Při uzavírání Smlouvy je Operátor oprávněn požadovat po Zájemci zálohu, instalační, přípojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn použít zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrzená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada škody způsobené Operátorem.

8.5 Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně.

8.6 Operátor poskytuje zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Operátorem zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.7 Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Operátor započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Operátor ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je poslední den příslušného dílčího období.

8.11 Cena za sjednané Služby poskytované Operátorem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.

8.12 Operátor je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.

8.13 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Operátor oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.14 Nezaplatí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Operátor oprávněn účtovat zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně a 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 ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Operátor oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi. Operátor je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl

zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků.

8.15 Operátor 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.

8.16 Operátor 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 Operátorem.

## 9 Údaje o zákaznících

9.1 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním. v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor.

9.2 Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

9.3 Operátor jako provozovatel Sítě 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 Sítě a Služeb.

9.4 Operátor vede aktuální databázi zákazníků, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. Osobními a identifikačními údaji (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávající pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a o dalších Službách poskytnutých ze strany Operátora, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování zákazníka. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Operátor chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků

## 10 Odpovědnost za vady a za škodu

10.1 Operátor zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2 Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

10.3 Operátor nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4 Operátor není povinen nahradit zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.5 Operátor není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítě nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto

koncového zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

### 11 Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně (formou listinné zápsilky, osobně nebo e-mailem na adresu moses@moses.cz) v kontaktním Centru Operátora v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

11.2 Reklamacce je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamacce zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3 Operátor je povinen vyřídit reklamacce rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst. 11.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Operátor reklamacce podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

11.4 V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, poskytne Operátor zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamacce. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Operátorem vystaven oprávněný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacce způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamacce buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období.

### 12 Trvání a ukončení Smlouvy

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

12.2 Toto ustanovení je platné pouze pro právnické a podnikající fyzické osoby. Bylo-li ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) smluvními stranami sjednáno užívání Služby po dobu definovanou jednoznačně určitým časovým úsekem, tzv. časově určený závazek užívání Služby, je zákazník povinen a zavazuje se ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. p) ZEK v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Operátorovi finanční vypořádání, kdy výše úhrady je stanovena jednou pětinou (1/5) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku, nebo jednou pětinou součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

12.3 Bylo-li ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) sjednáno užívání Služby na dobu určitou, tzn. stanoveno konkrétní datum ukončení poskytování Služby, je Operátor povinen minimálně 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat zákazníka o možnostech jejího prodloužení. Pokud zákazník na informaci o možnostech jejího prodloužení prokazatelným způsobem nereaguje, pak dle ust. § 63 odst. 10 ZEK přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

12.4 Smlouvu je zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30-ti dnů, přičemž prvním dnem lhůty je den následující po dni, kdy byla Operátorovi písemná výpověď doručena. Ustanovení článku 12.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno.

nebo

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Operátorem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.5 Operátor je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

a) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;

b) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Operátor přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů,

nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Operátorovi podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

12.5 Operátor je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě prodloužení zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Operátor ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Operátorem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Operátorovi znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně Operátora znemožňujících operátorovi plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Operátorovi změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Operátora od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Operátorovi.

12.6 v případě pochybnosti se má za to, že písemná výpověď dle článků 12.4 a 12.5 a písemné odstoupení dle článků 12.6 a 12.7 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně 10. (slovy desátý) den po odeslání.

12.7 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Operátor povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Operátorovi. Vracení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení zákazníkovi Operátorovi dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

### 13 Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1 Operátor je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 30 dní před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na pobočkových pracovištích Kontaktního Centra a na stránkách www.moses.cz.cz. Zároveň je povinen informovat o této změně zákazníka emailem.

13.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, je Operátor 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 Operátor povinen poskytnout zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Operátora v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Operátor přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

13.3 Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

13.4 Jednostranným rozhodnutím je Operátor oprávněn měnit

a) ujednání Všeobecných podmínek, Provozní řád služeb a Reklamační řád b) Ceník

Ve všech uvedených případech je Operátor povinen splnit zákonným způsobem svoji informační povinnost vůči zákazníkovi (viz odst. 13.1, 13.2 Všeobecných podmínek).

### 14 Rozhodné právo

14.1 Smlouva mezi Operátorem a zákazníkem se řídí právním řádem České Republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

14.2 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi zákazníkem a Operátorem budou primárně řešeny smírnou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

14.3 Spory mezi zákazníkem a Operátorem, týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 ZEK specializovaný subjekt Český telekomunikační úřad. Více informací na www.ctu.cz

14.4 Není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu, je zákazník oprávněn obrátit se návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci, která jako nezávislý prostředník bude nápomocna dosažení soukromoprávní dohody stran. Více

informací na [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

14.5 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na třetí stranu; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

#### **15 Společná a závěrečná ustanovení**

15.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici v sídle Operátora na adrese: Říční okruh 28, Krnov, u obchodních zástupců Operátora a na webové stránce Operátora [www.moses.cz](http://www.moses.cz).

15.2 Podpisem Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

15.3 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevykonatelné 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, nevyplyvá, 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.

15.4 v případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky, (III) Provozní řády jednotlivých Služeb a (IV) Reklamační řád.

15.5 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021.

V Krnově dne 01.01.2021.

Pro-Line comp s.r.o.

Říční okruh 28, 79401 Krnov

IČ: 26872650, DIČ: CZ26872650

zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložce 40984

tel.: 774 407 075 , web: [www.moses.cz](http://www.moses.cz), [www.kabelovkkrnov.cz](http://www.kabelovkkrnov.cz)

Všeobecné podmínky společnosti Pro-Line comp s.r.o.

Účinnost od 01.01.2021