

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti  
GREPA Networks s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 01.07.2023.**

**Obecná část Podmínek**

**1 Předmět Podmínek**

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele a Účastníka.
- 1.2 V Podmínkách jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Podmínky platí, pokud není v Provozních podmínkách pro konkrétní Službu nebo ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 1.3 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty, není-li v nich výslovně použita jiná definice.
- 1.4 Podmínky, včetně dalších Smluvních dokumentů, jsou nedílnou součástí Smlouvy.

**2 Definice pojmů**

- 2.1 **Data** jsou 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 sítích.
- 2.2 **Identifikační klíč** je klíč, který může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných Poskytovatelem, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s Poskytovatelem a přístupem do Kontaktního rozhraní.
- 2.3 **Koncové zařízení** je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník 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 České republice.
- 2.4 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.5 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.6 **Kontaktní místo** je místo, kde má Poskytovatel nebo jeho Oprávněný zástupce sídlo nebo provozovnu nebo jiné místo určené pro styk s veřejností.
- 2.7 **Kontaktní rozhraní** je elektronické rozhraní mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které slouží k předávání informací mezi oběma Smluvními stranami (klientská zóna webových stránek Poskytovatele).
- 2.8 **Minimální měsíční plnění** (dále „MMP“) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Podpisem Smlouvy se Účastník zavazuje čerpat měsíčně minimálně objem Služeb odpovídající MMP.
- 2.9 **Občanský zákoník** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.10. **OKU** je **Ověřovací Kód Účastníka**, který je Účastníkovi přidělován vždy při aktivaci Služby a plní funkci základní identifikace zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby).
- 2.11 **Oprávněný zástupce smluvní strany** je osoba oprávněná Smluvní stranu zavazovat a uzavřít za ni Smlouvu. Nevyplyvá-li zástupčí oprávnění ze zákona, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k právním jednáním za Smluvní stranu písemnou plnou moc.
- 2.12 **Poskytovatel** je společnost GREPA Networks s.r.o., IČ: 25492900, se sídlem Žitná 2324/16, 466 01 Jablonec nad Nisou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, v oddíle C, vložce 20842, která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu v souladu s § 8 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.13 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za Smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat ji.
- 2.14 **Provozní podmínky** jsou obchodní podmínky vztahující se na konkrétní druh Služby.
- 2.15 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí Přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojné vedení; Koncové zařízení.
- 2.16 **Přípojné vedení** je metalické, optické, koaxiální, bezdrátové nebo obdobné vedení v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Koncového bodu Účastníka.
- 2.17 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.18 **Reklamací** se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb, z nesprávné výše vyúčtovaných cen za Služby a z dalších skutečností v souladu s těmito Podmínkami.
- 2.19 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.20 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy, Podmínek a Provozních podmínek.
- 2.21 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako Smluvní strany.
- 2.22 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů aj. dokumenty příslušející k Službě. Podmínky, Provozní podmínky a Ceník v aktuálním znění jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz)
- 2.23 **Souhlasem** je souhlas majitele nemovitosti Koncového bodu Účastníka či společenství vlastníků, jde-li o společné části nemovitosti v bytovém spoluvlastnictví, se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v této nemovitosti či ve společných částech nemovitosti).
- 2.24 **Spotřebitel** je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 2.25 **Správce osobních údajů** je fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů
- 2.26 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.27 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu umožňující mu užívat Službu.
- 2.28 **Úroveň kvality služby** je definovaná % zaručené dostupnosti služby. Tento údaj, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, má hodnotu 95% v daném účetním měsíci.
- 2.29 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.30 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, přerušení telekomunikačního vedení třetí stranou, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.31 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení, u kterého neuplynula záruční doba.

### 3 Práva a povinnosti Smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen:
- a) ve sjednaném termínu (nejdéle do 1 měsíce od podání žádosti) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s obsahem Smluvních dokumentů. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své povinnosti nebude plnit;
  - b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty;
  - c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
  - d) oznámit na internetových stránkách [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz), je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.5, 5.6 a 5.8 těchto Podmínek.
  - e) dle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 Zákona o elektronických komunikacích nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle odstavce 5 Zákona o elektronických komunikacích.
- 3.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:
- a) požadovat od Účastníka v případech sjednaných v čl. 4.13 složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na úhradu ceny za veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby, a to až do výše uvedené v čl. 4.13.2;
  - b) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.);
  - c) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených v Provozních podmínkách s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka v souladu s platným nařízením o ochraně osobních údajů. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s Oprávněným zástupcem;
  - d) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky,
  - e) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. Poskytovatel bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlášek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích;
  - f) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má důvodně za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.
  - g) v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity jeho sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom, přerušit poskytování Služby nebo odepřít přístup ke Službě. Přerušení nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k číslům tísňového volání. O důvodech přerušení poskytované Služby nebo odepření přístupu k ní, přijatých opatřeních a o předpokládaném termínu odstranění příčiny informuje Uživatel prostřednictvím internetové stránky [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz).
- 3.3 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to včetně cen za služby třetích stran;
  - b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
  - c) zajistit písemný Souhlas vlastníka nemovitosti, příp. společenství vlastníků jednotek, jde-li o bytový dům s jednotkami, s realizací Přístupového okruhu. Pokud je Připojné vedení poskytnuto k užívání Poskytovateli od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. 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 nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

požadavkům ČSN. Pokud majitel nemovitosti, příp. společenství vlastníků požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše nemovitosti pro umístění antény), zaplatit takovou úhradu je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi. Vzorové znění Souhlasu, pokud není k dispozici na stránkách Poskytovatele, bude Účastníkovi zasláno na vyžádání. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené nemovitosti Účastník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka Služby u Poskytovatele. Zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele.

**d)** nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby. Neposkytovat internetové připojení třetí osobě bez vědomí Poskytovatele. Za každé jednotlivé porušení povinnosti nezneužívat připojení k Síti vzniká Uživateli povinnost uhradit Poskytovateli smluvní pokutu dle platného Ceníku. Poskytovatel má právo na náhradu újmy převyšující smluvní pokutu;

**e)** upozornit na všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;

**f)** vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: dát, resp. zajistit, bezplatně k dispozici prostory v nemovitosti či ve společných částech, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely. Umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby; předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odstranění poruchy technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie, přičemž veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně byla zajištěna i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka; umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;

**g)** neprodleně písemně informovat Poskytovatele, a to i formou změny údajů v Kontaktním rozhraní, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, adresy elektronické pošty, právní formy, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě užití Kontaktního rozhraní je takováto změna platná po akceptaci Poskytovatelem,

**h)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty, písemnými návody a pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;

**i)** zabezpečit Telekomunikační zařízení poskytnuté Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;

**j)** oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel.

#### **4 Cena Služeb, platební podmínky**

4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku, příp. ve Smlouvě. Aktuální Ceník je k dispozici na [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz), popřípadě v zákaznickém centru Poskytovatele.

4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

**a)** jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;

**b)** datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem poskytnutí Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu, a to tím dnem, který nastane dříve. Dále se na základě této smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

**c)** pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

**d)** pevné platby jsou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi a dále jsou prováděny vždy měsíčně, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak;

**e)** variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; vyúčtování cen za poskytované Služby je provedeno v následujícím kalendářním měsíci, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak.

4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.4 Vyúčtování Služeb je Účastníkovi poskytováno způsobem zvoleným ve smlouvě, a to buď v elektronické formě (na internetových stránkách [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) v sekci Můj Grep, nebo zasláním na uvedenou mailovou adresu) nebo v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na udanou korespondenční adresu. Vyúčtování je vyhotoveno do 15. dne v měsíci, ve kterém je poskytována datová a televizní služba a do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je poskytována hlasová služba, a v den vyhotovení připraveno ke stažení, odesláno mailem nebo předáno poskytovateli poštovních služeb. Splatnost ceny za Službu je 10 dní od data vyhotovení vyúčtování Účastníkovi, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak. V případě ztráty či neobdržení Vyúčtování Služeb do 20. dne v měsíci je možné požádat o opis Vyúčtování Služeb.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 4.5 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění, který nebude kratší než 1 týden od doručení. Účastník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na telefonní číslo Účastníka uvedené ve Smlouvě a formou emailové zprávy na kontaktní emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 4.6 V případě, že Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo ukončit Smluvní vztah nebo nezřídít účastníkovi přístup k veřejně dostupné Službě elektronických komunikací (s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání). Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle tohoto odstavce.
- 4.7 V případě reaktivace služby zřídí Poskytovatel Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě do 48 hodin od uhrazení dlužné částky v hotovosti nebo od připsání bezhotovostní platby na účet Poskytovatele. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 4.8 Účastník může proti pohledávkám Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě dle platného ceníku Poskytovatele.
- 4.11 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrně části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu Služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty vůbec nebo byly poskytnuty pouze částečně z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.12 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady, nemá nárok na vrácení poměrně části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.13 Jistota
- 4.13.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- a) při podpisu nové Smlouvy
  - b) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
  - c) Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky;
  - d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zrušení konkurzu proto, že majetek Účastníka je zcela nepostačující nebo bylo-li rozhodnuto o vstupu Účastníka do likvidace;
  - e) Účastník má vůči Poskytovateli dluh více než 10 dnů po splatnosti;
  - f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu výše plateb za poskytované Služby;
  - g) předtím, než bude Smlouva nebo Služba se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, pokud nebudou uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
- 4.13.2 Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem jistota pokryla dvě nejbližší následující měsíční platby.
- 4.13.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 4.13.1 g), bude jistota vrácena poté, co Účastník nebo jeho Oprávněný zástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 4.13.4 Pokud byla poskytnuta jistota dle článku 4.13.1 a) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o vrácení jistoty. Poskytovatel jistotu neprodleně po požádání vrátí.
- 4.13.5 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.
- 4.13.6 Veškeré uváděné ceny ve Smlouvách a Ceníku jsou uváděny s příslušnou sazbou DPH, která je uvedena ve fakturách.

## 5 Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Definice poskytovaných služeb
- a) služba připojení k síti Internet
  - b) hlasové služby VoIP (Voice over IP)
  - c) televizní služby IPTV
  - d) služba datových okruhů
  - e) služba poskytnutí veřejné IP adresy
- 5.2 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti Smluvních stran, jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Ceník, Všeobecné podmínky a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Specifikace služeb poskytovatele, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník.
- 5.3 Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím svých dodavatelů.
- 5.5 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho povinnosti, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.6 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.7 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby je Poskytovatel povinen dodržet pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 5.8 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.9 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě Smluvní strany zproštěny příslušných povinností na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší mocí.
- 5.10 Obě Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 5.11 Poskytovatel garantuje bezplatný a nepřetržitý přístup k následujícím číslům tísňového volání:  
150 - Hasičský záchranný sbor ČR  
155 - Zdravotnická záchranná služba  
156 – Městská (obecní) policie  
158 – Policie ČR  
112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání  
Na vyžádání pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání mu Poskytovatel předá telefonní číslo, ze kterého se tísňové volání uskutečnilo.

## 6 Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- a) nezřídil požadovanou Službu ani 1 měsíc po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
  - b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani 1 měsíc po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
  - c) opakovaně a výlučně svým zaviněním způsobil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- a) neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
  - b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 30 dnů po datu splatnosti;
  - c) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
  - d) dopustil, a to i neúmyslně, poškození, ztrátu, zničení nebo zneužití Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele;
  - e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smluvní dokumentací nebo platnými právními předpisy;
  - g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně údržbou zařízení;
  - h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
  - i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek;
  - j) neposkytne jistotu v souladu s čl. 4.13.1 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.8 a čl. 5.9 Podmínek.

## 7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, vzniká Poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení povinností Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu dle planého Ceníku za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Poskytovatel má právo na náhradu újmy způsobené prodlením se splněním povinností Účastníka vedle práva na zaplacení úroku z prodlení a smluvní pokuty, a to i v rozsahu smluvní pokuty či úroku z prodlení přesahující.
- 7.4 V případě, že Účastník neuhradí své závazky vůči Poskytovateli do 30-ti dnů od zaslání Poslední výzvy k úhradě, má Poskytovatel právo předat vymáhání své pohledávky vůči Účastníkovi třetí osobě. Náklady na vymáhání pohledávky Účastníka hradí v plné výši Účastník.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši sjednaných měsíčních plateb (nebo minimálního plnění, je-li ujednáno) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. V případě, že je Účastníkem Spotřebitel, může být úhrada požadována pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a výše této úhrady nesmí být vyšší než 1/20 součtu měsíčních plateb za Služby zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Smluvní pokuta bude účtována ode dne ukončení Smlouvy a ukončení poskytování Služeb. Účastník je rovněž povinen uhradit cenu zařízení poskytnutých za zvýhodněných podmínek Poskytovatelem, která převzal řádným předávacím protokolem a jejichž plná cena je na protokolu uvedena, a to v hodnotě vyplývající z rozdílu plné ceny a dotované ceny.

## 8 Odpovědnost za újmu a náhrada újmy

- 8.1 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetí osobám v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 8.2 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka.
- 8.3 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě, Kontaktnímu rozhraní, Identifikačnímu klíči a údajům o Službě a Poskytovateli.
- 8.4 Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Rovněž se vylučuje povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi nemajetkovou újmu ve smyslu § 2971 občanského zákoníku.
- 8.5 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nahrazuje se veškerá škoda způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích.

## 9 Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- 9.1 Nedodrží-li Poskyvatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.
- 9.2 Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.
- 9.3 Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhrady není dotčeno.

## 10 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 10.1 Návrh na uzavření Smlouvy činí Účastník na formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem a označeném „Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací“. Formulář je k dispozici zejména v sídle Poskytovatele, u obchodních zástupců Poskytovatele, na určených místech Poskytovatele pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“) a na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Internetové stránky“) nebo může být Účastníkovi zaslán na vyžádání prostřednictvím držitele poštovní licence či na doručovací emailovou adresu prostřednictvím elektronické pošty.
- 10.2 Ve Smlouvě uvede Účastník následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
- 10.2.1 Právníká osoba uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky či odštěpného závodu na území ČR, jsou-li zřízeny, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat za tuto právnickou osobu.
- 10.2.2 Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
- 10.2.3 Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno.
- 10.2.4 Pokud je Účastník plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nestanoví-li Provozní podmínky jinak, předkládá Účastník dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný orgánem veřejné moci a opatřený fotografií, případně též rodný list. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o zastoupeném též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho Oprávněný zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskyvatel je pro účely identifikace oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů. Poskyvatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených ve Smlouvě, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Poskytovatele. Poskyvatel může Účastníka vyzvat, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb osobně dostavil do stanovené pobočky Poskytovatele, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět. Údaje uvedené v tomto čl. 10.2 jsou nutné pro uzavření Smlouvy.
- 10.3 Návrh na uzavření Smlouvy je Účastník povinen činit písemnou formou a na předepsaném formuláři, není-li níže uvedeno jinak. Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně.
- 10.4 Účastník je oprávněn učinit návrh na uzavření Smlouvy elektronicky či případně telefonicky pouze v tom případě, pokud Provozní podmínky ke všem Službám, jejichž zřízení požaduje, umožňují tuto formu podání návrhu a současně Účastník splňuje veškeré požadavky stanovené v Provozních podmínkách.
- 10.5 Návrh tvoří formulář Smlouvy nebo několik formulářů, pokud Účastník požaduje zřízení více Služeb. Pokud Účastník ve Smlouvě neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, je jejich nastavení oprávněn provést Poskyvatel. Po uzavření Smlouvy může dojít ke zřízení jakékoli další Služby či změně nastavení Služeb, a to na základě žádosti o změnu Smlouvy.
- 10.6 Pro náležitosti Smlouvy, pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to Poskyvatel umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho Oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkovi.
- 10.7 Provozní podmínky mohou specificky upravit náležitosti Smlouvy a podrobnosti ohledně režimu, v jakém bude konkrétní Služba poskytována Účastníkovi.
- 10.8 Poskyvatel je oprávněn návrh na uzavření Smlouvy odmítnout, pokud Účastník nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s čl. 10.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - neplnil nebo neplní své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové povinnosti nebude plnit,
  - nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu se Smluvními dokumenty,

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, porušuje povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem závodu, nebo
- f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem. Důvody odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatel sdělí Účastníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu. Složil-li již Účastník, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Účastníkovi ze strany Poskytovatele vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí návrhu.
- 10.9 Smlouva uzavřená osobně nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami nebo dnem zahájení poskytování Služeb, pokud je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku.
- 10.10 Pokud je Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele ve smyslu § 1820 a násl. občanského zákoníku, má Účastník - spotřebitel při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od účinnosti Smlouvy nebo od poskytnutí Smluvních dokumentů, podle toho, která skutečnost nastala později. Využije-li Účastník - spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy v zákonné lhůtě, je povinen uhradit poměrnou část ceny za Služby, které mu byly před odstoupením poskytnuty.
- 10.11 Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 10.12 Je-li Smlouva/Služba sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka – spotřebitele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení elektronicky na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, pokud tato není uvedena, pak v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na udanou korespondenční adresu. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.  
Pokud Účastníkem není spotřebitel a smlouva je uzavřena na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby trvání závazku je smlouva za shodných podmínek automaticky prodloužena o stejnou dobu trvání v případě, že Účastník ve výpovědní době 30 dnů před uplynutím sjednané doby písemně nevysloví s tímto prodloužením nesouhlas. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne bezprostředně následujícího po dni, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná Smluvní stranou druhé Smluvní straně.
- 10.13 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami, příp. tak, že Účastníkem podepsaný písemný projev vůle bude Poskytovatelem akceptován prostřednictvím e-mailové zprávy. Prominutí jakéhokoli dluhu vzniklého v souvislosti se Smlouvou může být učiněno pouze v písemné formě. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Smlouvu týkající se jednotlivých Služeb.
- 10.14 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména: a) žádost o změnu identifikačních údajů dle čl. 10.2, b) žádost o zřízení, změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy či zrušení Služby.
- 10.15 Převod práv a povinností Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu, či Smlouvy jako celku, je možný jen s předchozím souhlasem Poskytovatele.
- 10.16 Smlouva nebo Služba může být ukončena:  
a) písemnou dohodou Smluvních stran;  
b) písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů od doručení výpovědi, nedohodnou-li se Smluvní strany na jiné délce výpovědní doby; Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne bezprostředně následujícího po dni, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná Smluvní stranou druhé Smluvní straně.  
c) písemnou výpovědí podle čl. 3.1e) těchto Podmínek;  
d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.1 a 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné Smluvní strany vůči porušující Smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován pátý pracovní den po dni odeslání výpovědi. Ukončení Smlouvy způsobuje ukončení poskytování veškerých Služeb poskytovaných na jejím základě. Příslušná Smluvní strana, příp. obě Smluvní strany jde-li o dohodu, však může ve výpovědi, odstoupení či dohodě projevit vůli ukončit poskytování i pouze některé ze Služeb.
- 10.17 Výpověď i odstoupení mohou být zaslány doporučeným dopisem na adresu Poskytovatele nebo emailem na emailovou adresu [info@grepa.cz](mailto:info@grepa.cz), nebo podepsáním výpovědního formuláře přímo v sídle Poskytovatele. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele, nebo na jinou emailovou adresu, než je vyznačena v tomto článku, nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován pátý pracovní den po dni odeslání výpovědi.
- 10.18 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby dočasně poskytl Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího souvisejícího majetku Poskytovatele. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoli z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu dle platného Ceníku za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Vedle práva na smluvní pokutu má Poskytovatel právo na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím. Veškeré pohledávky a dluhy vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 10.19 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné dluhy vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení Služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se ke zřízení Služby.
- 11 Zřizování, změna a zrušení Služby**
- 11.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 11.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 11.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Smlouvě, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 11.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.
- 11.5 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou Smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení není Poskytovatel za prodlení odpovědný.
- 11.6 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 11.7 Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

## **12 Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro Koncová zařízení**

- 12.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech.
- 12.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (wifi router, telefon, switch a STB). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 12.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka. Takový servis bude vždy poskytován za úplatu.
- 12.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 12.6 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele umístěného v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.
- 12.7 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 12.8 Pokud z důvodů uvedených v čl. 12.7 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 12.9 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě. Není-li specifikována ve smlouvě, je Poskytovatel povinen odstranit závalu do 72 hodin po jejím nahlášení.
- 12.10 Účastník v případě poruchy kontaktuje Poskytovatele na číslech k tomu určených a to na čísle 800 400 300 nebo na e-mailové adrese info@grepa.cz.

## **13 Jednostranná změna Smluvních dokumentů**

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník, Smlouvu a Specifikaci služeb poskytovatele, a to z důvodu změny technických, provozních, organizačních nebo obchodních podmínek na straně Poskytovatele, změny na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z jiného závažného důvodu.
- 13.2 Poskytovatel je povinen nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smluvních dokumentů uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetové stránce [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) – klientská zóna. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smluvních dokumentů uvedených v § 63 odstavec 1 písm. c) až p) a r) Zákona o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě, že Český telekomunikační úřad uloží Poskytovateli rozhodnutí, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu se Zákonem o elektronických komunikacích nebo prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele (dle Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

## **14 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- 14.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, poskytovanou Službu elektronických komunikací nebo na vadné Koncové zařízení.
- 14.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne.
- 14.3 Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**



- 14.4 Reklamaci na vadné Koncové zařízení je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 měsíců ode dne převzetí zařízení, jinak právo zanikne.
- 14.5 Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby, vadně poskytnuté Službě nebo vadnému Koncovému zařízení nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 14.6 Reklamacie týkající se Závad musí být podány písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adresu Poskytovatele, nebo emailem na emailovou adresu: [info@grepa.cz](mailto:info@grepa.cz). Reklamační formuláře jsou ke stažení na webových stránkách Poskytovatele v sekci Ke stažení a k dispozici v zákaznickém centru Poskytovatele.
- 14.7 Poskytovatel Služby elektronických komunikací je povinen vyřídit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení Reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 14.8 Pokud se strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamacie. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatelé není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.
- 14.9 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 14.10 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou opravného daňového dokladu vystaveného do 1 měsíce od kladného vyřízení Reklamacie.
- 14.11 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, vyúčtování ceny nebo Koncového zařízení, je oprávněn do 1 měsíce od takového rozhodnutí nebo od marného uplynutí lhůty pro Reklamaci podat námitku proti vyřízení u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:  
- Český telekomunikační úřad – odbor pro severočeskou oblast, Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, Email: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), Web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) v případě Reklamacie Služby a vyúčtování ceny  
- Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) v případě Reklamacie zařízení

## 15. Přenesení telefonního čísla nebo služby internet k jinému poskytovateli

- 15.1. Přenesení telefonního čísla nebo služby internet je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu Poskytovatele Služby přejímajícímu Poskytovateli služby. V žádosti uvede zejména
- a) identifikační údaje účastníka,
  - b) podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
  - c) telefonní číslo nebo název tarifu internetového připojení, o jehož přenesení žádá,
  - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla nebo služby internet vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „ověřovací kód účastníka“) a
  - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla nebo Služby internet proběhnout
- 15.2. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle nebo ukončení veřejně dostupné služby elektronických komunikací při přenosu internetu. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost Účastníka o změnu Poskytovatele Služby doručena přejímajícímu Poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 15.5 nezačala běžet.
- 15.3. Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla nebo služby internet zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla nebo služby internet a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla nebo služby internet proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 15.4. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla nebo služby internet; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nebo služby internet nepožádal.
- 15.5. Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla nebo služby internet, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy, ke kterému dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby, a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 15.6. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací nebo v případě přenesení služby internet není poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

## 16. Zásady zpracování osobních údajů

- 16.1 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat za podmínek stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady o ochraně fyzických osob osobní údaje, které Účastník

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- v souvislosti se smlouvou Poskytovateli poskytl nebo v budoucnu poskytne, a to pro účely realizace smluvního vztahu spočívajícího v poskytování Služeb.
- 16.2 Poskyvatel coby Správce osobních údajů odpovídá za dodržování zásad zpracování, dodržování povinností upravených nařízením a za zabezpečení údajů. Za hlavní zásady zpracování osobních údajů se považuje:
- a) zákonnost, korektnost, transparentnost – zpracování údajů na základě nejméně jednoho právního důvodu, a to transparentně
  - b) omezení účelu – shromažďování údajů pro určité legitimní účely, údaje nesmějí být zpracovány neslučitelným způsobem s těmito účely
  - c) minimalizace údajů – osobní údaje musí být přiměřené a relevantní ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány
  - d) přesnost – osobní údaje musí být přesné
  - e) omezení uložení – osobní údaje by měly být uloženy ve formě umožňující identifikaci subjektu údajů jen po nezbytnou dobu pro dané účely, pro které jsou zpracovávány
  - f) integrita a důvěrnost – technické a organizační zabezpečení osobních údajů.
- 16.3 Uživatel má v souvislosti se zpracováním osobních údajů právo:
- a) na informace (informační povinnost správce)
  - b) na přístup k osobním údajům
  - c) na opravu (a doplnění)
  - d) na výmaz („právo být zapomenut“)
  - e) na omezení zpracování
  - f) na přenositelnost údajů
  - g) vznést námitku
  - h) nebyt předmětem automatizovaného rozhodování

## 17 Opatření řízení provozu

- 17.1 Poskyvatel je povinen nakládat při poskytování Služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace, služby, nebo na použitá Koncové zařízení. Pokud je to nezbytné, uplatní Poskyvatel při poskytování Služeb ve smyslu Nařízení 2015/2120 následující opatření za účelem:
- a) plnění povinností stanovených právními předpisy, správním či soudním rozhodnutím v rozsahu, v jakém bylo ve věci omezování poskytovaných Služeb rozhodnuto;
  - b) pro zachování integrity a bezpečnosti Sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této Sítě je Poskyvatel oprávněn uplatnit dočasná opatření spočívající v blokování IP adres, jejich rozsahů, blokování síťových portů a doménových jmen, jakož i aktualizaci firmware a zařízení ve správě Poskytovatele, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků, nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu Sítě;
  - c) zabránění hrozcímu přetížení Sítě, nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení Sítě, kdy Poskyvatel může přistoupit k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Toto opatření je aplikováno rovnoměrně na všechny kategorie datového provozu v rámci celé Sítě za účelem snížení celkového datového toku Sítě.

## 18 Ustanovení společná a závěrečná

- 18.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a občanským zákoníkem.
- 18.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 18.3 Pokud jsou ve Smluvních dokumentech použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného.
- 18.4 Právní jednání Smluvních stran ze Smluvních dokumentů vyvolává jen ty právní následky, které jsou v nich vyjádřeny, jakož i právní následky plynoucí ze zákona.
- 18.5 Obě Smluvní strany budou vykládat Smluvní dokumenty v dobré víře. Obsah práv a povinností Smluvních stran ze Smluvních dokumentů se vykládá v první řadě vždy podle jazykového vyjádření jednotlivých ujednání. K úmyslu jednatelů lze přihlídnout, jen není-li v rozporu s jazykovým vyjádřením. Teprve v případě nejasností ohledně významu jazykového vyjádření jednotlivých ujednání se použijí ostatní zákonná pravidla pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran.
- 18.6 K jakýmkoli dodatkům nebo odchylkám od návrhu Smluvních dokumentů (s výjimkou údajů, které jsou určeny Žadateli v Návrhu k vyplnění), které by učinil Žadatel, se nepřihlíží a Smlouva je uzavřena pouze s obsahem uvedeným v těchto návrzích Smluvních dokumentů, jak byly předloženy Poskytovatelem, ledaže tyto dodatky nebo odchylky Poskyvatel přijme výslovně.
- 18.7 Potvrdí-li Účastník písemně uzavření či změnu Smlouvy učiněnou v jiné než písemné formě a obsahuje-li takové potvrzení byť i nepodstatné odchylky od skutečného obsahu předchozí dohody, platí Smlouva za uzavřenou s obsahem uvedeným v potvrzení pouze za předpokladu, že Poskyvatel obsah potvrzení výslovně potvrdí.
- 18.8 Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel, vylučují Smluvní strany pro jejich právní vztahy úpravu smluv uzavíraných adhezním způsobem obsaženou v § 1799 a § 1800 občanského zákoníku. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Smluvní dokumenty projednaly, jednotlivá jejich ujednání prodiskutovaly a jejich význam si vysvětlily. Obsah Smluvních dokumentů a jednotlivá práva a povinnosti Smluvních stran jsou Smluvním stranám známa, jsou srozumitelná, pochopitelná a pro žádnou ze Smluvních stran nejsou ujednání zvláště nevýhodná.
- 18.9 Promlčecí lhůty k vykonání práv vzniklých na základě nebo v souvislosti se Smlouvou se v případě uzavření jakékoli dohody o mimosoudním jednání Poskytovatele a Účastníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, nestaví a počínají běžet či běžet dál bez ohledu na případnou existenci takové dohody.
- 18.10 Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel a uplatňuje-li kterákoliv ze Smluvních stran vůči druhé Smluvní straně jakoukoliv svou pohledávku vzniklou na základě nebo v souvislosti se Smlouvou, vylučuje se právo věřitele takové pohledávky na úhradu souvisejících nákladů v paušální výši stanovené v § 3 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, popř. dle právního předpisu nahrazujícího toto nařízení vlády.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**

- 18.11 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smluvních dokumentů bude považováno za nezákonné, neplatné, zdánlivé nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smluvních dokumentů, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, zdánlivá anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, zdánlivá nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu původních ustanovení.
- 18.12 Ukončení Smlouvy nemá vliv na povinnost úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu podle těchto Podmínek.
- 18.13 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.07.2023 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 01.07.2023.

**Zákaznická linka: 800 400 300 pondělí – pátek 8 – 20 hodin, víkendy + svátky 8 – 19 hodin**