

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY LMnet, s.r.o.

## Úvod

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností LMnet, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky souvisejících služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem (dále jen „Smlouva“). Všeobecné podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Všeobecné podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele www.LMNET.cz.

## 1. Definice

**Poskytovatelem** je společnost LMnet, s.r.o., IČ:29300398, sídlo Panská 25, 686 04 Kunovice, zastoupená jednatelem společnosti Ing. Liborem Matušítkem, která poskytuje Službu Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů. Adresa zákaznického centra je LMnet, s.r.o., Panská 25, 68604 Kunovice, kontaktní telefony: 777725100, 603237981, kontaktní e-mail: info@LMnet.cz.

Zákaznické centrum poskytuje služby zákaznické podpory, a to zejména přijímá hlášení o poruchách sítě nebo o vadě služby, detekuje závadu, zajišťuje poradenství po telefonu při závadách, které je možné odstranit dálkovým přístupem, zajišťuje technika na místo závady, dále poskytuje informace jakým způsobem učinit změnu (tarifu, osobních údajů účastníka, způsobu vyúčtování, placení apod.). Informace o stavu zákaznického účtu, o vyúčtování a další informace podobného typu poskytuje zákaznické centrum jen v případě, že účastník požádající takové informace kontaktuje zákaznické centrum z kontaktního telefonu uvedeného ve smlouvě a provede úspěšně ověření, přičemž servisní služby a služby zákaznické podpory lze využívat způsobem: telefonicky – kontaktní telefon 777725100, e-mailem – kontaktní e-mail info@LMnet.cz. Poskytování služeb zákaznické podpory je bezplatné. V případě servisních služeb má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil účastník, případně, že závada vůbec nenastala.

**Účastníkem** je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. **Službou** je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí Služby elektronických komunikací, ale i jiné služby, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od společnosti LMnet, s.r.o. (dále jen „Služby třetích stran“) Služba je definována popisem Služby, který je součástí Smluvní dokumentace, nebo je umístěn na www stránkách Poskytovatele. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky své sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů. Služba přístupu k síti Internet zahrnuje především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k síti pomocí protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkem na vybraných geografických územích, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele. Služby třetích stran jsou služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které neprovozuje Poskytovatel, ale třetí subjekty. **Ceník Služeb** jsou veškeré Smluvní dokumenty, které určují ceny pro jednotlivé Služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na www stránkách Poskytovatele.

**Koncové zařízení** Koncové telekomunikační zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb. **Minimální doba užívání** je doba, po kterou je Účastník povinen využívat Službu. V případě, že je smluvní vztah ukončen z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen zaplatit jednorázovou úhradu stanovenou v § 1. 3. 8. Všeobecných podmínek. Nárok na náhradu škody Poskytovatele není tímto ustanovením dotčen. **Objednávka služeb** je projev vůle Účastníka, kterým Účastník žádá o uzavření Smlouvy. **Služba elektronických komunikací** je služba poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky své sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů. **Smluvní dokumenty** tvoří Smlouva (včetně popisu služby a ceny) a Všeobecné podmínky. **Smluvní strany** jsou osoby uzavírající Smlouvu, tedy Poskytovatel a Účastník. **WWW stránky Poskytovatele** jsou stránky www.LMNET.cz. **Zájemce** je osoba, která projeví vůli uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, většinou vyplněním formuláře Smlouvy. Vyplněný formulář Smlouvy je považován za závaznou Objednávku služeb.

**Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

## 2. Uzavření Smlouvy

2.1 Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu, která se řídí právním řádem České republiky, především pak zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.2 Zájemce o uzavření Smlouvy vyplní formulář Smlouvy, podepíše jej a společně s dokladem totožnosti, případně dalšími dokumenty nutnými k řádné identifikaci Zájemce předloží Poskytovateli.

2.3 Poskytovatel, případně jeho technik, ověří, zda se údaje uvedené ve Smlouvě shodují s údaji v předložených dokumentech, a zda jsou splněny i další podmínky pro uzavření Smlouvy (např. složení zálohy či depozita).

2.4 Jsou-li splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy, Službu lze z technických důvodů zředit a Poskytovatel má zájem Smlouvu uzavřít, Poskytovatel případně technik poskytovatele, Smlouvu podepíše a jedno vyhotovení Smlouvy doručí Zájemci. Podpisem Smlouvy Poskytovatelem je návrh Zájemce na uzavření Smlouvy přijat a Smlouva je uzavřena. Uzavřením Smlouvy se Zájemce stává Účastníkem.

2.5 Ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) Zájemcem s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění Poskytovatelem požadovaných údajů.

2.6 Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem Smlouvy, zejména aktivací Služby.

2.7 Sjednaná doba Minimálního užívání Služby začíná běžet dnem aktivace zvolené Služby.

## 3. Doba trvání, změna a ukončení Smlouvy

3.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Byla-li ve Smlouvě sjednána doba určitá, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to 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. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Nejsou stanoveny podmínky minimálního využití služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek.

3.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.

3.3 Poskytovatel je oprávněn písemně výpovědět Smlouvu:

a) jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle čl. 7 těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení;

b) nelze – li z technických a provozních důvodů Službu dále poskytovat, zj. pak pokud Poskytovatel ukončuje poskytování služby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nebo ukončuje její poskytování na určitém území nebo určitou technologii;

3.4 V případě výpovědi podané v souladu s článkem 3.3 Všeobecných podmínek skončí smluvní vztah ke konci kalendářního měsíce, v kterém byla výpověď doručena Účastníkovi.

3.5 Smlouva může být ukončena, pokud není ve Smluvních dokumentech stanoveno jinak, písemnou výpovědí Účastníka nebo Poskytovatele bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30dnů a začíná běžet ode dne doručení výpovědi druhé straně. Za doručení se má doručení písemné výpovědi poštou nebo osobně s originálem podpisu.

3.6 Poskytovatel má právo písemně odstoupit od Smlouvy:

a) jestliže Účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby (platby dle Smlouvy), přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny za Služby po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za Služby;

b) nelze-li z technických a provozních důvodů Službu zředit;

c) v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.

Neaktivuje-li Poskytovatel Službu do 30 dnů ode dne, kdy Účastník uzavřel Smlouvu, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil, pokud nebude v podmínkách dané Služby uvedeno jinak.

3.7 Účastník má právo písemně odstoupit od Smlouvy bez sankce:

a) pokud je Účastník spotřebitelem a Smlouva je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění.

b) pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písmeno c) až p) plus r) nebo změnu jiných ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení Účastníka, pokud odstoupení od Smlouvy je doručeno Poskytovateli nejpozději k datu nabytí účinnosti změn smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Na možnost odstoupení dle tohoto bodu je Poskytovatel povinen Účastníka upozornit nejméně jeden měsíc dopředu způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Zároveň je Poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o 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. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je umístěn na WWW stránkách poskytovatele.

3.8.V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, má Poskytovatel právo na úhradu částky, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

3.9. Po ukončení Smlouvy budou Smluvní strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti, které jim vznikly na základě Smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě. V případě neplnění je Smluvním stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto Všeobecných podmínek, jako je použití třetí strany při vymáhání dlhu.

3.10 Účastník může převést svá práva a povinnosti vyplývající se Smlouvy na třetí stranu výhradně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva i povinnosti ze Smlouvy na třetí stranu i bez souhlasu Účastníka.

3.11 Technická zařízení a jiné věci, která Poskytovatel propůjčil účastníkovi, je Účastník povinen vrátit Poskytovateli bez funkčních vad nejpozději do 15 dnů od ukončení Smlouvy. V opačném případě má Poskytovatel právo účtovat si vzniklou škodu, maximálně však do výše ceny poskytnutého zařízení.

## 4. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

4.1 Pro uzavření Smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli osobní a identifikační údaje specifikované ve Smlouvě, které jsou nezbytné pro uzavření Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a bere na vědomí, že Poskytovatel je v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, v platném znění oprávněn tyto údaje zpracovávat zejména za účelem poskytování, vyúčtování Služby a vymáhání pohledávek, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

4.2 Poskytovatel je oprávněn dále zpracovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Služby elektronických komunikací, pro účely vyúčtování ceny za Službu elektronických komunikací poskytnutou Účastníkovi, identifikace zneužívání sítě či služeb a to pouze v rozsahu a po dobu stanovenou právním předpisem.

4.3 Zpracování údajů uvedené v článku 4.1 a 4.2 pro účely stanovené zákonem nelze odmítnout. Zpracování údajů pro jiné účely je dobrovolné.

4.4 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu jméno, příjmení, datum narození (popřípadě rodné číslo, u firmy identifikační číslo), adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo za účelem:

- pro vlastní marketingové, propagační či obchodní aktivity jiných subjektů;
  - poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu Služby; Tyto informace mohou být poskytovány formou tištěného seznamu, nebo v elektronických verzích seznamu, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb;
- Poskytovatel zveřejní informace o telefonním čísle Účastníka pouze v případě, že k tomu dá Účastník výslovný souhlas při uzavírání Smlouvy či se později jednoznačně vyjádří, že o tuto službu má zájem. Účastník je oprávněn požadovat, aby bylo u jeho údajů uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb.
- ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, či jiných podobných registrů, ověřování způsobilosti Účastníka využívat nabízené služby (zj. Ověření identity a zletilosti Účastníka). Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel může za účelem doložení identifikace Účastníka pořizovat a archivovat fotokopie dokladů, které prokazují totožnost Účastníka. Účastník je s pořizováním fotokopí nemusí souhlasit. Toto opatření je především v smyslu zákona č. 61/1996 o předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti v jeho platném znění.

4.5 Účastník má právo souhlas dle odstavce 4.4 těchto Všeobecných podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli. Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

4.6 Účastník je povinen písemně (e-mailem nebo dopisem) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů vedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.

4.7 Účastník je povinen u Služeb, kde adresa připojení má vliv na vlastnosti Služby. Informovat písemně (e-mailem, nebo dopisem) Poskytovatele nejpozději 5 pracovních dnů před změnou této adresy. V případě nedodržení této podmínky Účastník bere na vědomí, že Služba může být nadále jeho zavinením a bez vědomí Poskytovatele poskytována v rozporu s platným právním řádem země, ve které se původní adresa nachází, například při tišňovém volání může být Účastník spojován na spádové pracoviště, přidružené k jeho původní adrese. Poskytovatel umožní v rámci služeb VoIP (a to po celou dobu jejich poskytování dle této smlouvy) účastníkovi bezplatné volání na jednotné evropské číslo tišňového volání „112“ a na národní čísla tišňového volání. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tišňového volání. Tišňové volání je vždy směřováno na příslušný krajský dispečink integrovaného záchranného systému dle telefonního čísla, ze kterého je tišňové volání Účastníka uskutečněno. Všechna tišňová volání jsou ZDARMA.

## 5. Cena za Služby a její úhrada

5.1 Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen stanovených v aktuálním Ceníku služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování či na základě splátkového kalendáře pro dané účetní období. Vyúčtování bude odesláno elektronickou formou v případě, že Uživatel dodá emailovou adresu při podpisu smlouvy.

5.2 Ceník služeb je k dispozici na www stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.

5.3 V případě, že Účastník využívá Služeb třetích stran, je Účastník povinen uhradit ceny za Službu dle Ceníku služeb. Poskytovatel spolu s Poskytovateli Služeb třetích stran tímto informuje Účastníka, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou Poskytovateli, která je z tohoto titulu oprávněna k jejich vyúčtování Účastníkovi, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného správního nebo soudního orgánu.

5.4 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby v souladu s čl. 7.1 písm. a) nebo g) Všeobecných podmínek.

5.5 Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) a to dle volby Účastníka poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Zaslání vyúčtování poštou může být zpoplatněno, přičemž cena je součástí platného Ceníku služby nebo je uvedena ve Smlouvě nebo Objednávce. Ne-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezabývá Účastníka jeho povinností zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedené na vyúčtování.

5.6 Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou. Tato Služba může být zpoplatněna cenou dle Ceníku služeb.

5.7 Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedeny na vyúčtování. Vyúčtování a jiná sdělení zasláná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování v den splatnosti nebo dříve, je Poskytovatel oprávněn za podmínek stanovených v článku 7.1 písm. b) Všeobecných podmínek omezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel je dále oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý den prodlení s úhradou a dále náklady spojené se zasláním upomínek.

5.8 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který nezaplatí v termínu splatnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

5.9 V případě, že dojde ke změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytováním Službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden kalendářní měsíc předem dnem, kdy změna vstoupí v účinnost.

## 6. Závady a odpovědnost za škody

6.1 Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele, uvedenou ve Smlouvě, Ceníku a na www stránkách Poskytovatele.

6.2 V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit u co nejkratší lhůtě od jejího oznámení, nebo zjištění.

Pokud služba bylo možno využít jen částečně a nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit Uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.3 Poskytovatel, nestanoví-li Smlouva jinak, není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů nebo na síti Účastníka.

6.4 Účastník odpovídá za stav svého koncového zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů tohoto zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku použití koncového telekomunikačního zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu Služby využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v zemi, ve které je používáno nebo pokud Účastník provede neoprávněný zásah do sítě elektronických komunikací nebo nedostatečně zabezpečí koncové zařízení. V případě, že je v důsledku výše uvedeného způsobena škoda Poskytovateli, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli tuto škodu v plném rozsahu.

6.5 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo poruchy Služby, které byly zapříčiněny nedostatečnou kvalitou nebo kapacitou sítě (připojení) Účastníka.

6.6 Přerušeni elektrického napájení na adrese připojení Účastníka, či na adrese příslušného přípojného bodu Poskytovatele, které způsobilo přerušeni činnosti koncového zařízení Účastníka nebo Poskytovatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek.

6.7 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele nebo v případě jiného ohrožení sítě, je Poskytovatel oprávněn bez prodlení omezit nebo zastavit poskytování služby Účastníkovi, na dobu nezbytně nutnou pro odstranění závad, které k narušení bezpečnosti a integrity sítě vedly.

6.8 Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněna Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

6.9 Poskytovatel je povinný poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami.

## 7. Pozastavení poskytování služeb

7.1 Poskytovatel může úplné nebo částečné pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:

- na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 24 hodin od obdržení žádosti;
- pokud Účastník nezaplatil za Služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;
- pokud Účastník připojil k síti elektronických komunikací Koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v zemi, ve které je používáno a jeho používáním narušuje provoz sítě elektronických komunikací;
- pokud Účastník porušuje Smlouvu, zejména pak tyto Všeobecné podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat charakter porušení a konkrétní ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který Účastník porušuje;
- v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb nebo upozornění zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasílací pro fakturaci;
- pokud Účastník prostřednictvím Služby provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití (například rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu), nebo se do nich zapojuje;
- při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby třetí osobou;
- provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- hrozí-li nebo došlo-li k závažnému porušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom nebo v krizových situacích ve smyslu § 99 zákona.
- bylo-li s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení v rámci kterého bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka.

k) pozastavení nebo omezení poskytování služby musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k číslům tišňového volání.

7.2 Účastník má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání Služeb neprodleně, dle technických podmínek poté, co Účastník odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Všeobecných podmínek Účastníkem.

Řízení provozu a omezení přístupu ke službě  
Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

### 7.4 Omezení přístupu ke službě a aplikacím

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:

Je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů, nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí)

Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů.

Za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Poskytovatel může pozastavit přístup ke Službě uživateli, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.

## 8. Reklamac

8.1 Účastník může uplatnit reklamaci, případně stížnost na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamací lze podat e-mailem na adresu: info@LMnet.cz, nebo písemně na adresu: LMnet s.r.o., Panská 25, Kunovice, PSČ 68604.

8.2 Reklamacie musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamace a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamace.

8.3 Spočívá-li reklamacie v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamacie do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Ne-li vzhledem k druhu poskytování Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.

8.4 Spočívá-li reklamacie v kvalitě nebo rozsahu poskytované Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 1 měsíce od jejího doručení a do 2 měsíců ve zvláštních případech, které vyžadují šetření ve spolupráci se zahraničním operátorem.

8.6 Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně (e-mailem) a na vyžádání dopisem.

8.7 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

8.8 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamacie a to formou bankovního převodu, formou poskytnutí kreditu na poskytované Služby, dobropis vyúčtování, nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.

8.9 Nevýhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

## 9. Technická specifikace služeb a lhůta pro zahájení poskytování služeb

### 9.1. Služba INTERNET

- Popis: Služba INTERNET umožňuje přístup do globální sítě internetu.
- Dostupnost služby: Služba INTERNET je dostupná nepřetržitě po celý rok.
- Minimální zaručená úroveň kvality: Minimální zaručená úroveň kvality je 10% rychlosti z objednaného tarifu uvedeného ve smlouvě za období 30-ti po sobě jdoucích dní.
- Kompletní informace o rychlostech (minimální, běžné dostupná, maximální, inzerovaná) naleznete na stránkách [www.LMnet.cz](http://www.LMnet.cz) v dokumentu Informace pro uživatele dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady
- Omezení: V případě údržby nebo neplánovaných oprav sítě může dojít k omezení poskytování služby. Taková doba omezení poskytování služby se nepočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- Obsah: Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených informací v rámci služby.
- Rychlost: Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti a nevhodnými podmínkami při testování parametrů.
- Lhůta (lhůty) pro zahájení poskytování služby (služeb) dle této smlouvy, popřípadě datum jejího (jejích) zahájení je sjednán a stanoven ve smlouvě samotné.

### 9.2. Služba IPTV (TELEVIZE)

- Popis: Služba TELEVIZE umožňuje příjem digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím internetového připojení.
- Dostupnost: Služba TELEVIZE je dostupná nepřetržitě po celý rok. Poskytovatel negarantuje dostupnost služby v případě výpadku služby na straně vysílatelů.
- Minimální zaručená úroveň kvality: Minimální zaručená úroveň kvality je 90% programů z objednaného balíčku uvedeného ve smlouvě za období 30-ti po sobě jdoucích dní.
- Minimální nabízená úroveň kvality: Minimální nabízená úroveň kvality je 90% programů z aktuálně nabízených balíčků na internetových stránkách poskytovatele [www.LMnet.cz](http://www.LMnet.cz) za období 30-ti po sobě jdoucích dní.
- Omezení: V případě údržby nebo neplánovaných oprav sítě může dojít k omezení poskytování služby. Taková doba omezení poskytování služby se nepočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- Lhůta (lhůty) pro zahájení poskytování služby (služeb) dle této smlouvy, popřípadě datum jejího (jejích) zahájení je sjednán a stanoven ve smlouvě samotné.

### 9.3. Služba VOIP (TELEFON)

- Popis: Služba VOIP představuje hlasovou komunikaci přes IP síť. Služba je poskytovaná v pevném místě s geografickým číslem.
- Dostupnost služby: Služba VOIP je dostupná nepřetržitě po celý rok. Kvalita je podmíněna použitým zařízením a kvalitou připojení.
- Minimální zaručená úroveň kvality: Minimální zaručená úroveň kvality je 90% z požadovaných spojení za období 30ti po sobě jdoucích dní.
- Minimální nabízená úroveň kvality: Minimální nabízená úroveň kvality je 90% z požadovaných spojení za období 30ti po sobě jdoucích dní.
- Omezení: V případě údržby nebo neplánovaných oprav sítě může dojít k omezení poskytování služby. Taková doba omezení poskytování služby se nepočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- Lhůta (lhůty) pro zahájení poskytování služby (služeb) dle této smlouvy, popřípadě datum jejího (jejích) zahájení je sjednán a stanoven ve smlouvě samotné.

## 10. Ochrana osobních údajů GDPR

10.1. Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává ke zpracování osobní údaje Účastníka a to Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu pro doručování v

listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních účastníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správce uvedených osobních údajů.

10.2. Správce osobních údajů je tedy Společnost LMnet, s.r.o., Panská 25, 68604 Kunovice, tel.: +420 777 725100, e-mail: [info@LMnet.cz](mailto:info@LMnet.cz), [www.LMnet.cz](http://www.LMnet.cz).

10.3. Pověřencem pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je: Libor Matušík, tel.: +420 777 725100, e-mail: [matusik@LMnet.cz](mailto:matusik@LMnet.cz).

10.4. Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Účastníkem nutné pro plnění smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.

10.5. Tyto osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991. Tyto osobní údaje budou dále uloženy v rámci daňových dokladů dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o DPH č. 235/2004.

10.6. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Účastníkem potřebné pro plnění smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.

10.7. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 2 roky. Účastník má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevypořádaných pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamací, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.

10.8. Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě, Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla mohou být poskytnuty partnerské společnosti za účelem zřízení a provozování služby IPTV, xDSL, VoIP, vymáhání pohledávek. Tento příjemce osobních údajů bude nakládat s osobními údaji v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

10.9. Osobní údaje informace o datových spojeních účastníka jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3.[2] a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních účastníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.

10.10. Osobní údaje informace o datových spojeních účastníka budou předávány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závazné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, vojenskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Účastník výslovně nepožádá.

10.11. Účastník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat písemně na adresu společnosti a nebo emailem na: [info@LMnet.cz](mailto:info@LMnet.cz). Účastník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 11. Závěrečná ustanovení

11.1 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

11.2 V případě, že jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu nahrazovaných ustanovení.

11.3 Případné spory vzniklé ze Smlouvy budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem, Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespádající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

11.4 Poskytovatel má právo měnit tyto Všeobecné podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc předem a tuto změnu oznámí Účastníkům. Účastníci berou na vědomí, že Poskytovatel změnu podmínek oznamuje vždy zveřejněním na [www.stránkách Poskytovatele](http://www.stránkáchPoskytovatele) a v provozovnách Poskytovatele.

11.5 Tyto Všeobecné podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů smluvních stran (praxe stran).

11.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2019