

## Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb sítě TOPNET Internet

1. Úvodní ustanovení
2. Základní pojmy
3. Předmět a rozsah služby
4. Technické podklady poskytování služby
5. Registrace přístupu k síti Internet
6. Vznik a zánik smluvního vztahu
7. Práva a povinnosti poskytovatele
8. Práva a povinnosti účastníka
9. Platební podmínky
10. Poruchy a servisní zásahy
11. Zveřejnění všeobecných podmínek a jejich změny
12. Ochrana osobních údajů
13. Doručování písemností
14. Ustanovení společná a závěrečná

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnosti TOPNET Services s.r.o., IČ 26231212; TOPNET Internet s.r.o., IČ 29372950; TOPNET Regional s.r.o., IČ 01764489 a TOPNET s.r.o., IČ 03617823, všechny se sídlem Dr. Svěráka 2065/13, 680 01 Boskovice, registrované v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, zastoupené Josefem Opálkou, jednatelem, tvoří koncern. Každá z těchto společností je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací a je oprávněným poskytovatelem služby TOPNET Internet (dále jen "služba").

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na každý právní vztah vzniklý ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s některou z těchto společností jako poskytovatelem.

Výše uvedené společnosti jsou dále souhrnně označovány jako poskytovatel.

- 1.2 Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

### 2. Základní pojmy

- 2.1 **Ceník služby** je dokument obsahující nabídkové ceny služby, podléhající aktualizaci ze strany poskytovatele. Ceník poskytovatelem nabízených služeb je k dispozici v elektronické formě na webových stránkách poskytovatele [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) a dále v listinné formě v sídle poskytovatele. Ceník služby je nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

- 2.2 **Datová síť** je datová síť poskytovatele, v níž je provozována služba TOPNET Internet.
- 2.3 **Služba** znamená službu nabízenou poskytovatelem, spočívající v přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje v datové síti poskytovatele dle všeobecného oprávnění vydaném Českým telekomunikačním úřadem pro:  
TOPNET Services s.r.o., pořadové číslo 702/2, TOPNET Internet s.r.o., pořadové číslo 3397, TOPNET Regional s.r.o., pořadové číslo 3638 a pro TOPNET s.r.o., pořadové číslo 3846 vše pod obchodním názvem (TOPNET Internet).  
Služba je poskytovatelem poskytována na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi poskytovatelem a objednatelem. Návrh smlouvy i druhy poskytovatelem poskytovaných tarifů jsou k dispozici v elektronické formě na webových stránkách poskytovatele [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) a dále v listinné formě v sídle poskytovatele.
- 2.4 **Specifikace služby** znamená popis přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje a datové sítě poskytovatele, včetně popisu zařízení provozovaném na základě Rozhodnutí o schválení technické způsobilosti radiového zařízení vydaném MDS ČR, které je nezbytné k poskytování služby. Specifikace služby poskytované konkrétnímu uživateli je uvedena v příloze č. 1 každé jednotlivé smlouvy.
- 2.5 **Účastník** je pro účely těchto všeobecných podmínek fyzická nebo právnická osoba, která s poskytovatelem uzavřela smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.6 **Všeobecné podmínky** je tento dokument vydaný v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků.  
Tyto všeobecné podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a stanoví práva a povinnosti týkající se služby a technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je služba poskytována.

### 3. Předmět a rozsah služby

- 3.1 V rámci služby bude poskytovatel poskytovat účastníkovi následující:
- přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím datové sítě-návrh a přidělení IP adresového prostoru; každému účastníkovi je přidělen adresovací prostor vnitřní síť podle adresovacího plánu poskytovatele,
  - možnosti zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích poskytovatele,
  - asistence při registraci jmen druhé úrovně,
  - účastnickou přípojku k datové síti - každý účastník přístupu k síti Internet musí mít alespoň jedno radioreleové zařízení s přímým připojením k datové síti,
  - účastník je oprávněn využívat další doplňkové služby, placené zvlášť podle sazeb uvedených v platném ceníku služby.

### 4. Technické podklady poskytování služby

- 4.1 Přístup účastníků ke službě bude poskytovatelem zajišťován prostřednictvím přístupových prostředků oprávněných poskytovatelů služby, pronájmu okruhů a vedení nebo

- prostřednictvím vlastních přístupových prostředků na základě písemné smlouvy uzavřené s účastníkem.
- 4.2 Poskytovatel zajistí přístup účastníka ke službě na základě údajů uvedených ve specifikaci služby.
  - 4.3 V souvislosti s přímým připojením na Internet zřídí poskytovatel na instalační adrese koncový bod sítě, ke kterému účastník může připojit koncové zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť) apod.  
Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod účastníka je prostor určený ve smlouvě pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedený na adrese ve specifikaci služby.
  - 4.4 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání účastníka. Pokud si účastník bude přát změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto změnu na náklady uživatele/poskytovatele poskytovatel.
  - 4.5 Datum zřízení přístupu do sítě Internet ze strany poskytovatele na základě objednávky účastníka, je datum montáže zařízení potřebného pro Internetové připojení na místě označeném v souladu s těmito všeobecnými podmínkami účastníkem, včetně souvisejících technických kroků poskytovatele, nutných ke zřízení tohoto přístupu. Doba zřízení přístupu ze strany poskytovatele bude sjednána dohodou poskytovatele a účastníka s tím, že bude co možná nejvíce přizpůsobena projevenému přání účastníka.
  - 4.6 Pokud účastník neumožní poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení služby ve smluveném čase dle bodu 4.5, je poskytovatel oprávněn fakturovat účastníkovi čas strávený při čekání na umožnění tohoto přístupu a to částkou 250,- Kč za každých započatých 15 minut. Pokud ve sjednaném čase nebude z důvodů na straně účastníka možné zřídit službu a poskytovatel tak vykonal cestu k účastníkovi zbytečně, je poskytovatel oprávněn účastníkovi fakturovat prokazatelné výdaje spojené s přepravou k účastníkovi a zpět do svého sídla. Po dohodě s poskytovatelem účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz zařízení. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník.
  - 4.7 Účastník může svou písemnou objednávku na zřízení přístupu do sítě Internet písemně odvolat nejpozději v den předcházející dni, na který je smluvený termín zřízení přístupu. Pokud z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, objednávku odvolá až po uplynutí této lhůty, zaplatí poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10% akivačního poplatku za tuto přípojku. Výše zřizovacího poplatku je uvedena v příloze č. 1 ke smlouvě. Kromě toho má poskytovatel právo na úhradu již prokazatelně vynaložených nákladů.
  - 4.8 Účastník může za úhradu požádat o dočasné odpojení přípojky s možností pozdějšího odstranění nebo opětovného otevření (pasivní účastník).
  - 4.9 Pokud dojde k odpojení přípojky podle bodu 4.8, Smlouva zůstává během tohoto dočasného odpojení platná a účinná a účastník je povinen platit ceny služby dle smlouvy a platného ceníku služeb.

- 4.10 Poskytovatel přidělí účastníkovi číslo přímé linky nebo podobnou nezaměnitelnou identifikaci. Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžádají technické nebo provozní důvody. O takové změně je povinen účastníka písemně informovat.
- 4.11 Zabránění překročení datového toku u zákazníka je prováděno poskytovatelem prostřednictvím řízení fronty paketů HTB (Hierarchical token bucket). V případě překročení zaplacené kapacity dochází vlivem řízení rychlosti ke zvyšování odezvy, nebo k zahození datových rámců.  
Ze strany poskytovatele není uplatňováno žádné omezení na konkrétní služby, aplikace nebo porty.
- 4.12 V případě narušení bezpečnosti, či integrity může poskytovatel zablokovat příchozí i odchozí komunikaci na TCP/UDP portu, který je zdrojem, či cílem narušení. Zejména se jedná o porty 25 (SMTP) v případě rozesílání nevyžádané pošty (spamu) a port 53, v případě otevřeného rekurzivního DNS serveru.  
V případě významnějšího narušení, či ohrožení integrity sítě, když je IP adresa zdrojem nebo cílem, může poskytovatel zablokovat přístup na internet pro danou IP adresu.
- 4.13 O opatřeních dle čl. 4.12 je poskytovatel povinen vyrozumět zákazníka (např. SMS zprávou).
- 4.14 Měření rychlosti internetového připojení probíhá na předávacím portu zákazníka RJ-45 (bez připojeného wifi routeru a jakéhokoliv jiného zařízení zákazníka)

## 5. Registrace přístupu k síti Internet

- 5.1 Registrací přístupu k síti Internet se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje. Registraci přístupu k síti Internet provede poskytovatel po registraci účastnické přípojky k datové síti.
- 5.2 Ode dne registrace k síti Internet poskytovatelem bude poskytovatel účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním služeb tak, jak jsou uvedeny v platném ceníku služeb a v souladu s těmito všeobecnými podmínkami..
- 5.3 Přístup účastníka k síti Internet poskytovatel zaregistruje až poté, co se účastník připojí do elektronické klientské zóny dostupné na adrese [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci přihlášení a odsouhlasí dokumenty uvedené v bodě 6.1.Po splnění těchto podmínek získá účastník přístup do sítě Internet.
- 5.4 Registraci domén druhé úrovně provádí poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.
- 5.75 IP adresy přidělené poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení smlouvy, na základě které je služba poskytována, zaniká i účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

## 6. Vznik a zánik smluvního vztahu

- 6.1 Uzavření i změna smlouvy se uskutečňuje písemnou formou prostřednictvím elektronické klientské zóny dostupné na adrese [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci přihlášení.
- 6.2 Prvotní přihlášení do klientské zóny probíhá zadáním přiděleného jedinečného autorizačního čísla a hesla, které bylo ihned po zřízení přístupu do sítě Internet ze strany poskytovatele dle bodu 4.5 zasláno formou SMS na účastníkem sdělené telefonní číslo.
- 6.3 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy účastník poté, co se v souladu s bodem 6.2 přihlásil do klientské zóny, v klientské zóně odsouhlasil smlouvu, tyto všeobecné podmínky, sjednaný tarif včetně možností jeho změn a informace o ochraně osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679.
- 6.4 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou – podle konkrétního ujednání ve smlouvě. Pokud se uzavírá na dobu určitou – nejkratší možná doba trvání smlouvy je 12 kalendářních měsíců.
- 6.5 Ukončení smlouvy je možné buď formou písemné dohody smluvních stran k dohodnutému dni, nebo písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, anebo písemným odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že ji účastník porušil podstatným způsobem nebo že mu z jednání účastníka vzniká škoda nebo hrozí vzniknout značná škoda. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany účastníka se považují následující případy:
- a) pokud je účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytované služby delším než 15 kalendářních dnů,
  - b) pokud prokáže, že účastník porušil obchodní tajemství poskytovatele při provozování služeb,
  - c) pokud účastník poskytovateli neoprávněně zamezuje v poskytování služeb účastníkovi nebo jiným zákazníkům poskytovatele,
  - d) pokud neposkytl nutnou součinnost pro plnění smlouvy, zejména neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování služby nebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení,
  - e) pokud používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě TOPNET Internet nebo dalších osob.
- Odstoupení poskytovatele dle tohoto bodu je účinné dnem jeho doručení účastníkovi. Odstoupení poskytovatel doručuje účastníkovi do elektronické klientské zóny účastníka.
- 6.7 Účastník je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy:
- a) jestliže mu poskytovatel z důvodu na straně poskytovatele nedodává službu po nepřetržitou dobu delší než 15 kalendářních dnů,
  - b) pokud smlouvu, nebo změnu smlouvy uzavře účastník, který je spotřebitel, má tento účastník právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy v souladu s ustanovením § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích od poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené smlouvy v písemné formě, tedy do 14 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy dle bodu 6.3.. Pokud odstoupí účastník, který je spotřebitel, od smlouvy a poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost účastníka službu, je účastník povinen poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za

poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí účastníka o poskytnutí služby je připojení se k síti internet prostřednictvím poskytovatelem poskytované služby. Při odstoupení od změny smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení smlouvy do stavu před její změnou. Písemné odstoupení je nutné prokazatelně odeslat poskytovateli v dané lhůtě 14 kalendářních dnů *na adresu sídla poskytovatele nebo prostřednictvím klientské zóny*. K odstoupení lze využít vzorový formulář dostupný v *sekci dokumenty/ klientské zóně*.

- 6.8 Smlouvu je možno písemně, prostřednictvím klientské zóny nebo doporučeného dopisu, vypovědět i bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.9 V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednané doby určité jejího trvání písemnou výpovědí ze strany účastníka nebo písemnou dohodou obou smluvních stran na základě písemného návrhu účastníka, pokud taková smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je účastník, který je spotřebitel nebo podnikající fyzickou osobou, povinen jednorázově uhradit jednu dvacetinu součtu sjednaných měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 6.10 Ukončení smlouvy nezbavuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli cenu za poskytnuté služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 6.11 Úmrtím účastníka je smlouva ukončena. Pokud se oprávněný dědic písemně dohodne s poskytovatelem na užívání služby, případně využívá-li aktivně službu i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah.

## **7. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 7.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s účastníkem zavazuje poskytovat službu dle těchto všeobecných podmínek a podmínek sjednaných ve smlouvě. Poskytovatel nese vůči účastníkům odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje účastníkovi nainstalovat radioreleové zařízení do deseti dnů ode dne odeslání objednávky účastníka poskytovateli a to za předpokladu, že účastník doložil souhlas s instalací radioreleového zařízení v budově, podepsaný majitelem nebo správcem budovy nebo jimi pověřenou osobou..
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, zavadám nebo nefunkčnosti 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 nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad řádným poskytováním služby.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 24 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady na kontaktní e-mailovou adresu nebo telefonní číslo poskytovatele. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby.

- 7.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování služby ze strany příslušného správního orgánu (povolujícího orgánu) v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.
- 7.7 Účastník bere na vědomí, že poskytovatel nemá možnost kontrolovat účastníkovu využití služby. Zároveň účastník bere na vědomí, že poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele.
- 7.8 Účastník bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím zařízení provozovaných ve volném frekvenčním pásmu na základě všeobecné oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 22.11.2016 pod Čj. ČTÚ-90 291/2016-613. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. O této skutečnosti a postupu jejího řešení je poskytovatel povinen bezodkladně informovat uživatele. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje učinit veškeré potřebné kroky pro nápravu a obnovení poskytování služby se stanovenými parametry i jiným způsobem technického řešení. Za období snížené kvality či přerušení poskytování služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá účastník právo na uplatnění slevy, smluvní pokuty či náhradu škody.
- 7.9 Poskytovatel je povinen informovat účastníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení sjednané doby trvání smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný písemný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, nebo písemnou žádost, aby smlouva byla ukončena uplynutím sjednané určité doby, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

## **8. Práva a povinnosti účastníka**

- 8.1 Účastník se uzavřením smlouvy zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky, dodržovat všeobecné podmínky a řádně platit ceny za poskytnutou službu ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.
- 8.2 Účastník se zavazuje seznámit se, se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.
- 8.3 Účastník je povinen doložit souhlas s instalací radioreleového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitele nebo správce budovy, nebo jimi pověřenou osobou. Neučiní-li tak, nebude instalace provedena..
- 8.4 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci služby.

- 8.5 Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, účastník neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám a tyto služby zpřístupní pouze svým případným zaměstnancům.
- 8.6 Účastník prohlašuje, že hromosvodová soustava v místě instalace má platnou revizi a odpovídá platné normě ČSN.
- 8.7 Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů a že ji nebude využívat k zaslání nevyžádané reklamy. Obdrží-li poskytovatel stížnost, že účastník porušuje platné právní předpisy nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od účastníka okamžité zjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za prokazatelnou, závažnou a naléhavou, má právo přerušit účastníkovi poskytování služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené účastníkem za dobu pozastavení služby z tohoto důvodu se nevracejí. Pokud nebude v určené lhůtě sjednána náprava, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- 8.8 Účastník se zavazuje zajistit pro účely servisních a opravárenských služeb na zařízení v objektu účastníka zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází.
- 8.9 Účastník se zavazuje neprodleně hlásit všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované služby, kontaktním osobám. Telefonní číslo a e-mailová adresa poskytovatele pro hlášení poruch a závad jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby.
- 8.10 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto schránku odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi dodatečnou cenu služby ve výši platné v době poskytnutí této služby.
- 8.11 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne poskytovateli, pokud účastník používá koncových telekomunikačních zařízení, které nelze považovat za schválené podle všeobecného oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 22.11.2016 pod Čj. ČTÚ-90 291/2016-613 a dále v důsledku neoprávněného zásahu do zařízení umožňujícího poskytování služby, které vlastní nebo drží poskytovatel.
- 8.12 Účastník je dále povinen
- a) zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáži technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
  - b) zajistit na svůj náklad propojení mezi telekomunikačním zařízením poskytovatele a koncovým zařízením účastníka, pakliže takové propojení neexistuje.
  - c) Zajistit na svůj náklad vhodné prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele souvisejících s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.



- d) Neměnit bez účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v koncovém bodu účastníka.
- e) Je-li předmětem pronájem digitálních okruhů a účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje všeobecné oprávnění, nesmí pronajaté okruhy dále pronajímat třetím osobám.
- f) Nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v ČR nebo v zahraničí.
- g) Bez zbytečného odkladu písemně oznámit poskytovateli změny v údajích uvedených ve smlouvě (například změnu v příjmení nebo v adrese), nejpozději však do 7kalendářních dnů ode dne, ve kterém změna nastala.

## **9. Platební podmínky:**

- 9.1 Poskytovatel vystavuje měsíční vyúčtování ceny za službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné měsíční vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno a zasláno prostřednictvím České pošty s.p. pouze na výslovnou písemnou žádost účastníka a za cenu stanovenou v ceníku služeb.
- 9.2 Elektronické vyúčtování ceny za služby bude poskytovatelem odesláno do zabezpečené klientské zóny účastníka dostupné na internetové adrese [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci přihlášení. Zde jsou vyúčtování archivována po dobu šesti měsíců od jejich vystavení. Poskytovatel vyrozumí účastníka o novém měsíčním vyúčtování, které má k dispozici v klientské zóně, formou SMS na účastníkem sdělené číslo mobilního telefonu.
- 9.3 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté služby, může ho poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky nebo formou SMS.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby.

## **10. Poruchy a servisní zásahy**

- 10.1 Hlášení poruchy nebo závady provede účastník telefonicky nebo e-mailem kontaktním osobám.
- 10.2 Informace účastníka (hlášení) o poruše musí obsahovat zejména:
  - a) číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem
  - b) popis závady
  - c) čas vzniku závady, čas nahlášení závady
  - d) jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické, případně jiné spojení.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje opravit běžné závady na vlastních instalacích v pracovních dnech do 24 hodin od nahlášení poruchy a v sobotu, neděli a o státních svátcích do 48 hodin od nahlášení poruchy.

10.4 Poskytovatel neodstraňuje a neodpovídá za poruchy u účastníka.

## **11. Zveřejnění všeobecných podmínek, jejich změny**

11.1 Do platných všeobecných podmínek je možno nahlížet v sídle poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) v sekci dokumenty. Na požádání účastníka mu poskytovatel poskytne návrh smlouvy, jednotlivé tarify, ceníky a všeobecné podmínky před podepsáním smlouvy v listinné podobě v sídle poskytovatele. Součástí smlouvy o poskytování služby je i potvrzení účastníka, že byl se všeobecnými podmínkami seznámen a že s ním bezvýhradně souhlasí.

11.2 Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli její součástí, včetně těchto všeobecných podmínek. Změna se může týkat zejména poskytované služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, ukončení poskytování, aj.), práv a povinností (smluvních stran - jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, aj.), i jiných smluvních ujednání. Důvodem pro změnu podmínek smlouvy může být například inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování služeb, změna technických nebo provozních podmínek poskytovatele.

11.3 Změnu dle bodu 11.2 je poskytovatel povinen zveřejnit nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny a to v každé své provozovně a na svých internetových stránkách [www.topnet.cz](http://www.topnet.cz) a je povinen účastníka informovat o zveřejnění těchto plánovaných změn.

11.4 Pokud poskytovatel změní smluvní ujednání, u kterých zákon o elektronických komunikacích stanoví poskytovateli povinnost informovat účastníka o jeho oprávnění ukončit smlouvu, oznámí takovou změnu poskytovatel účastníkovi minimálně 1 měsíc přede dnem nabytím účinnosti takové změny a to stejnou formou, jakou si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Současně účastníka poučí o jeho právu ukončit smlouvu ke dni účinnosti změn, a kdy tato účinnost změn nastane.

V případě, že účastník se změnou dle tohoto bodu nesouhlasí, je povinen o tom písemně informovat poskytovatele nejpozději 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti změn s oznámením, že ke dni účinnosti změn ukončuje smlouvu s poskytovatelem.

11.5 Účastník nemá právo ukončit smlouvu dle bodu 11.4, pokud dojde ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

11.6 Poskytovatel změní všeobecné podmínky nejpozději do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje změnu těchto podmínek.

## **12. Ochrana osobních údajů**

12.1 Poskytovatel uzavřením smlouvy získává od účastníka ke zpracování jeho osobní údaje – jméno, příjmení, rodné číslo (nebo datum narození, pokud rodné číslo nebylo přiděleno), adresu trvalého pobytu, bydliště, e-mailovou adresu, telefonní číslo, informace týkající se datových

připojení účastníka. Ochrana těchto údajů podléhá nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (dále jen „GDPR“). Poskytovatel se stává správcem těchto osobních údajů.

- 12.2 Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro plnění smlouvy, plnění zákonných povinností poskytovatele a pro ochranu oprávněných zájmů poskytovatele. Bez poskytnutí osobních údajů k těmto účelům by nebylo možné služby poskytovat. Ke zpracování osobních údajů pro tyto účely není potřebný souhlas účastníka. Zpracování z důvodu plnění smlouvy, ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a plnění zákonných povinností nelze odmítnout.
- 12.3 Osobní údaje pro výše uvedené účely jsou poskytovatelem zpracovány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou k jejich dosažení nebo po dobu přímo stanovenou právními předpisy. Poté jsou osobní údaje vymazány či anonymizovány. Pokud účastník smlouvu uzavřel s poskytovatelem TOPNET Internet s.r.o., TOPNET Regional s.r.o., nebo TOPNET s.r.o., je zpracovatelem poskytnutých osobních údajů společnost TOPNET Services s.r.o.
- 12.4 Poskytovatel je oprávněn v případě, že nemá vůči účastníkovi žádné závazky ze smlouvy, zpracovávat základní osobní, identifikační, kontaktní údaje účastníka, údaje o poskytnutých službách a údaje z jejich komunikace s poskytovatelem po dobu 4 let ode dne ukončení smlouvy.
- 12.5 Faktury vystavené poskytovatelem jsou v souladu s § 35 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení. Z důvodu nutnosti doložit právní důvod pro vystavení faktur jsou po dobu 10 let ode dne ukončení smlouvy archivovány i zákaznické smlouvy.
- 12.6 Dle § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje a je na požádání povinen je bezodkladně poskytnout orgánům činným v trestním řízení, Policii České republiky, Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance.
- 12.7 Pokud zákon nestanoví jinak, může poskytovatel jako správce osobních údajů předávat osobní údaje jiným správcům údajů jen v případě, že má k takovému předání výslovný a dobrovolný souhlas subjektu údajů - účastníka.
- 12.8 Za účelem vymáhání pohledávek poskytovatele, které poskytovateli vznikly vůči účastníkovi ze smluvního vztahu založeného Smlouvou o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, je poskytovatel oprávněn poskytnout osobní údaje účastníka třetí osobě a to v rozsahu nezbytném pro uplatnění svého nároku.
- 12.9 V souladu s ustanoveními GDPR bude mít účastník - subjekt údajů ode dne 25.05.2018 v případě, že bude pro poskytovatele identifikovatelnou fyzickou osobou a prokáže poskytovateli svoji totožnost, zejména tato práva:
  - a) právo na přístup k osobním údajům (zahrnuje například právo získat od poskytovatele potvrzení, zda zpracovává osobní údaje; informace o účelech zpracování; kategoriích dotčených osobních údajů; příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování; právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů;

- skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU);
- b) právo na opravu nepřesných osobních údajů;
  - c) právo na výmaz osobních údajů (za předpokladu, že poskytovatel neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů);
  - d) právo na omezení zpracování osobních údajů (do doby vyřešení podnětu, v němž bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování);
  - e) právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování (a to ze strany poskytovatele v případě uskutečnění opravy, výmazu nebo omezení zpracování);
  - f) právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů (pokud poskytovatel neprokáže, že je dán závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, poskytovatel zpracování ukončí bez zbytečného odkladu);
  - g) právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů (pokud udělil souhlas například se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely);
  - h) právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

12.10 S účinností ode dne 25.05.2018 je k dispozici pověřenec pro ochranu osobních údajů v souladu s GDPR, který je příslušný k řešení problematiky týkající se ochrany osobních údajů uvedené v předchozích bodech tohoto článku.

Pověřencem pro ochranu osobních údajů je Bc. Josef Večeřa, kontaktní tel. číslo: 608 502 032, kontaktní e-mail: [vecera@topnet.cz](mailto:vecera@topnet.cz), kontaktní adresa: TOPNET Services, s.r.o., Dr. Svěráka 2065/13, 680 01 Boskovice.

### 13. Doručování písemností

13.1 Poskytovatel je oprávněn zasílat účastníkovi písemné zprávy, výzvy, upozornění, upomínky, oznámení a další písemnosti (dále jen „zprávy“) poštovní zásilkou na adresu účastníka, SMS zprávou na telefonní číslo účastníka, do klientské zóny účastníka a případně také na jeho e-mail.

13.2 Účastník je oprávněn zasílat poskytovateli zprávy poštovní zásilkou na sídlo poskytovatele nebo prostřednictvím klientské zóny a to v souladu se zněním těchto podmínek a smlouvy. Účastník je oprávněn písemnosti doručit do sídla poskytovatele také osobně.

13.2 Za doručenou se považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu, kterou účastník sdělil poskytovateli; zpráva, u které účastník odmítl její převzetí.

Pro případ, že účastník odmítne takto zaslouanou písemnost převzít nebo mu ji nebude možné z jakéhokoliv důvodu doručit, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy ji účastník odmítne převzít, nebo uplynutím třetího dne od jejího odeslání;

- b) doručená elektronicky - zejména formou e-mailu, SMS, vložená do klientské zóny zřízené poskytovatelem pro každého účastníka; za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo;
- c) v případě, že se realizuje zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost a se souhlasem účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení;

- d) při uzavření nebo změně smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku poskytovatel předá v souladu s ustanovením § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích účastníkovi, který je spotřebitelem, v písemné formě (listinné nebo elektronické) informace o podstatných náležitostech smlouvy.

#### 14. Řešení sporů

- 14.1 Veškeré spory mezi poskytovatelem a účastníkem, které se týkají závazkových vztahů upravených smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami, bude snaha řešit primárně smírnou cestou. Pokud to nebude možné, postupuje se při řešení sporů podle ustanovení příslušných právních předpisů.
- 14.2 Pro rozhodování sporů mezi poskytovatelem a účastníkem, týkajících se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, je v souladu s ustanovením § 129 zákona o elektronických komunikacích příslušný Český telekomunikační úřad. Takové řízení Český telekomunikační úřad rozhodne na základě návrhu kterékoli ze stran sporu.
- 14.3 Účastník, který je spotřebitelem (tedy **fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání**), má právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je pro takové mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (tzv. ADR) v oblasti elektronických komunikací příslušným subjektem Český telekomunikační úřad. Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele. Více informací je dostupných na internetové adrese Českého telekomunikačního úřadu <https://www.ctu.cz/>.

#### 15. Ustanovení společná a závěrečná

- 15.1 Tyto všeobecné podmínky, práva a povinnosti poskytovatele a účastníka z těchto všeobecných podmínek vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 15.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která budou vkládána jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce přiblíží smyslu a účelu těchto všeobecných podmínek.
- 15.3 Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2021. Tímto dnem nahrazují všeobecné podmínky ze dne 1. 3. 2020.

V Boskovicích dne 1. 4. 2021

Josef OPÁLKA, jednatel společnosti  
TOPNET Services s.r.o.  
Telefon: 516 452 013, e-mail: info@topnet.cz