

# Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby v síti OPAVSKÝ BEZDRÁT S platností od 1.1.2022

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby v síti OPAVSKÝ BEZDRÁT (dále též jen „všeobecné podmínky“) upravují podmínky zprostředkování připojení k Síti Internet nebo hlasové komunikace prostřednictvím Sítě Internet poskytované společností OPAVSKÝ BEZDRÁT s.r.o., IČO: 27772055, DIČ: CZ27772055 se sídlem Oblouková 2981/4, Opava – Předměstí, 746 01, Opava.
- 1.2. Tyto všeobecné podmínky se taktéž přiměřeně použijí na všechny smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem, přičemž v takovém případě se za Službu bude považovat zajištění předmětu takové smlouvy.

## 2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. **Poskytovatelem** je OPAVSKÝ BEZDRÁT s.r.o., IČO: 27772055, DIČ: CZ27772055 se sídlem Oblouková 2981/4, Opava – Předměstí, 746 01, Opava..
- 2.2. **Uživatel** fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
- 2.3. **Službou** zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Sítě Internet nebo hlasové komunikace prostřednictvím Sítě Internet nebo obojím, a to podle Zákona a služby související.
- 2.4. **Smlouvou** smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.5. **Podmínkami** tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.6. **Daty** 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.
- 2.7. **Zákonem** je myšlen zákon 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.
- 2.8. **Sít' Internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační síť.

## 3. Rozsah poskytované Služby

- 3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k Síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou. Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou ve smlouvě, případně v Ceníku Poskytovatele.
- 3.2. Služba je poskytována jako veřejná ve smyslu Zákona.
- 3.3. Připojení k Síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím kabelových rozvodů a pozemních vysílačích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat provozovaných Poskytovatelem v souladu se Zákonem.
- 3.4. Poskytovatel bude Službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem nebo kabelovými rozvody Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Služby poskytoval sám.

## 4. Vznik a zánik Smlouvy

- 4.1. Smlouvu lze uzavřít písemně nebo prostřednictvím Sítě Internet.
- 4.2. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.3. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání platí, že je uzavřena na dobu neurčitou, s možností jejího vypovězení s výpovědní lhůtou 30 dní, přičemž výpověď počne běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 4.4. Smlouva může být ukončena:
- dohodou smluvních stran
  - výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem. Smlouva skončí uplynutím výpovědní doby (čl. 4.4).
  - odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana vždy písemně. Oprávněná strana je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy, přičemž podstatné porušení smlouvy je vymezeno Smlouvou či Podmínkami. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

## 5. Některá práva a povinnosti Poskytovatele zohledňující také ochranu osobních údajů (GDPR)

- 5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou ve smlouvě, případně v Ceníku, a to osobě, se kterou uzavře Smlouvu. Poskytovatel má právo neuzavřít smlouvu nebo zrušit smlouvu zejména s osobou, která:
- chce využívat Službu v místě, ve kterém nemá poskytovatel zajištěné pokrytí pro bezdrátové připojení k síti Internet.
  - v minulosti zneužila ( čl. 6.3.) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
  - kteřá má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.
- 5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.3. Poskytovatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby do 7 dnů od úhrady zálohy na cenu za poskytované Služby (čl. 7.5), a to formou aktivace uživatelského jména a přístupového hesla Uživateli nebo aktivace zařízení Uživatele.
- 5.4. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad v pracovní dny do 48 hodin po jejich oznámení Uživatelem.
- 5.5. Poskytovatel je povinen oznámit alespoň v hodinovém předstihu Uživateli omezení či přerušování poskytování Služby, která jsou Poskytovateli předem známa, a to formou oznámení na e-mailovou adresu sjednanou ve smlouvě.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. Každou změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli elektronickou zprávou nebo na webových stránkách Poskytovatele <http://www.opavskybezdrat.cz> předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový Ceník nabude platnosti. Toto ujednání se nedotýká ceny stanovené ve Smlouvě uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.

- 5.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 5.8. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyssloví nesouhlas.
- 5.9. Aby Poskytovatel zajistil bezpečnost Dat a Síť Poskytovatele, je oprávněn Službu omezit nebo přerušit v nevyhnutelném rozsahu, zejména když Uživatel zneužívá službu anebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Po tuto dobu nedochází ke krácení ceny za Službu. Zneužíváním Služby je například:
- vykonávání jakékoliv nezákonné aktivity anebo aktivitami v rozporu s dobrými mravy,
  - šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
  - šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
  - narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů anebo služeb,
  - neoprávněný přístup anebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech.
- 5.10. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů, pokud není v rozporu s jinou legislativní úpravou, zejména §8 zákona č. 141/196 Sb., trestního řádu v platném znění.
- 5.11. Poskytovatel nenese zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášených Uživatelem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě koncového zařízení Uživatele, koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti Internet.

## 6. Některá práva a povinnosti Uživatele zohledňující také ochranu osobních údajů (GDPR)

- 6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, Pravidly provozu a obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, podmínkami a Ceníkem, Pravidly provozu a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 6.2. Uživatel je povinen sledovat e-mailovou korespondenci zaslou Poskytovatelem v e-mailové schránce, kterou uvedl ve smlouvě a dále sledovat obsah internetových stránek Poskytovatele <http://www.opavskybezdrat.cz>.
- 6.3. Uživatel zejména nesmí:
- porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob;
  - zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání, používat prostředky, které omezují ostatní uživatele v síti;
  - poskytovat přístup k Síti Internet třetím osobám prostřednictvím sítě Poskytovatele.
- 6.4. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby včetně záloh. Uživatel bere na vědomí, že cena za poskytované Služby se vztahuje k příležitosti Uživatele čerpat služby Poskytovatele. V případě, že Uživatel tyto služby nečerpá, a to z důvodu spočívajících na jeho straně nebo v důsledku skutečnosti předvídané touto smlouvou, potom je povinen zaplatit cenu za Službu v nezkrácené výši.
- 6.5. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů (tedy zejména adresu trvalého bydliště) ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění Smlouvy.
- 6.6. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba. V případě, že uživatel neoznámí reklamovanou závadu, respektive jinou skutečnost, která může nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele, pak Poskytovatel není povinen dostát svým povinnostem nastoupit na odstranění závady ve lhůtách uvedených výše. Uživatel má v případě reklamace právo na odstranění vady za podmínek stanovených Smlouvou či Podmínkami.
- 6.7. Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.8. Uživatel je povinen chránit a případně měnit přístupová hesla do sítě Poskytovatele poskytnuté Poskytovatelem na řádné využití Služby před jejich zneužitím třetími osobami.
- 6.9. Uživatel nesmí přemísťovat bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele umístěná zařízení, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.
- 6.10. Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo odstoupit od ní za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 6.11. Uživatel u činí taková opatření, aby nemohlo dojít ke zneužití zapůjčeného zařízení Poskytovatele neoprávněnými osobami.
- 6.12. Uživatel se zavazuje použít nastavení sítě tak, jak je mu přiděleno správcí, použití jiných nastavení je považováno za hrubé porušení těchto pravidel, které bude řešeno okamžitým odpojením uživatele.

## 7. Cena Služby a platební podmínky

- 7.1. Služby jsou poskytovány úplatně. Cena za Služby je stanovena ve smlouvě, přičemž tato cena je měnitelná pouze postupem uvedeným ve smlouvě, případně dohodou účastníků smlouvy. V případě, že cena není určena ve smlouvě, potom platí cena určená v Ceníku.
- 7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu, je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného Poskytovatelem.
- 7.3. Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele informovat vyvěšením na svých webových stránkách <http://www.opavskybezdrat.cz>, a to nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti nového Ceníku. Tímto však není dotčena cena uvedená ve smlouvě mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- 7.4. V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dní přede dnem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.
- 7.5. Cena za poskytované Služby je splatná zálohově před poskytnutím Služby, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.
- 7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.
- 7.7. Uživatel je oprávněn se na požádání seznámit s vyučováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě, a to nejpozději do osmi dnů od doručení žádosti.
- 7.8. V případě poskytování služeb pro Uživatele, který je plátcem daně z přidané hodnoty nebo na žádost Uživatele vystaví Poskytovatel daňový doklad /fakturu/ do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad /fakturu/ zpřístupní Poskytovatel Uživateli v elektronické podobě, pokud Uživatel nepožádá o jeho písemné zaslání.

- 7.9. Zaplacené částky jsou započítávány nejprve na úhradu smluvní pokuty a poplatků za reaktivaci a až poté na poplatek za službu.
- 7.10. V případě přerušení spojení uživatele se sítí INTERNET na dobu překračující dobu 72 hodin v pracovní dny, od chvíle započítání oprav, z důvodu, které leží na straně Poskytovatele, poskytnete poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jež se rovná ekvivalentní části měsíčního poplatku, kterou by Poskytovatel mohl na Uživateli požadovat, kdyby k přerušení spojení nedošlo. Nárok na slevu lze uplatnit pouze písemnou žádostí zaslou na poštovní adresu Poskytovatele.
- 7.11. Ceny za ostatní úkony (např. návštěva technika, zřízení – úprava přípojky, neoprávněná reklamace, reaktivace apod.) jsou uvedeny v ceníku doplňkových služeb. Ceny za tyto provedené práce jsou Uživateli sděleny vždy předem na základě jeho poptávky. Provedené práce jsou hrazeny zpravidla hotově ihned po dokončení úkonu.
- 7.12. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 15 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb bude uživateli navíc účtována smluvní pokuta ve výši odpovídající měsíční ceně za Službu, a to za každý, byť započatý kalendářní měsíc, kdy Poskytovatel využívá tohoto svého oprávnění. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení uživateli odebrat až do doby úplného zaplacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.
- 7.13. Součástí ceníku jsou technické specifikace datových tarifů.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se Zákonem, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## 9. Závazky z porušení Smlouvy

- 9.1. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 9.2. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.3. Podmínek.

## 10. Ochrana osobních údajů Uživatele a jejich zpracování (GDPR)

- 10.1. Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Uživatelů (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 10.2. Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „Údaje“) Uživatelů. Údaje Poskytovatel získává přímým kontaktem s Uživatelem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob.
- 10.3. Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není. Uživatel oprávněn takové zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz. bod 10.6. Podmínek).
- 10.4. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.
- 10.5. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Uživatele, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Uživatele marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané.

Provozním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy Sítí Poskytovatele nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení, IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Uživatele apod.

Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v Sítí Poskytovatele a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele, tj. např. údaj o síti Poskytovatele, k níž je Uživatel připojen.

10.6. Povinně jsou zpracovávány Údaje na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Sítě Poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.

10.7. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje k následujícím účelům: pro obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, marketingu vč. telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách Poskytovatele a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Uživatele, prostřednictvím které bude Uživatel informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Uživatele prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.

10.8. Poskytovatel tímto informuje Uživatele, že poruší-li Uživatel svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 15 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Uživatele, je Poskytovatel oprávněn údaje Uživatele potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.

10.9. Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Uživatele s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich

kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.

10.10. Uživatel bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR zpracovávány třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Uživatel účastní. Poskytovatel předává Údaje Uživatelům zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

10.11. U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Uživatele, je Uživatel oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření Smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.

10.12. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání Smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak.

10.13. Uživatel bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.

10.14. Údaje Poskytovatel zpracovává po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto Podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců, není-li dohodnuto jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Uživatele ze své databáze, není-li dohodnuto jinak.

10.15. Uživatel má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Uživatel, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

10.16. V případě, že se Uživatel domnívá, že v souvislosti s marketingem oprávněný zájem Poskytovatele, coby správce osobních údajů, převyšuje zájem Uživatele, coby subjektu údajů, má Uživatel právo na

- vnesení námitek proti marketingu,

- omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s marketingem a při vyhovění námitce smazání osobních údajů v souvislosti s marketingem bez zbytečného odkladu.

## 11. Reklama

11.1. Zákazník má právo podat reklamaci na vyúčtování cen za poskytnuté služby a to nejpozději dva měsíce od jeho vystavení.

11.2. Zákazník má právo podat reklamaci na vady poskytované služby do dvou měsíců od doby, kdy prokazatelně služba nesplňovala definované parametry. Při posuzování oprávněnosti reklamační se také přihlíží k trvající a pravidelně se opakující detekovatelné odchylky od běžně dostupné rychlosti.

11.3. Reklamaci zákazník uplatňuje telefonicky, mailem, datovou schránkou nebo dopisem doručeným na adresu společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců od dne vadného poskytnutí služby.

11.4. Reklamační budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamační. V případě reklamační na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby, které nevyžadují technické šetření, do 1 měsíce.

11.5. V případě oprávněnosti reklamační poskytne Poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jež se rovná ekvivalentní části měsíčního poplatku, kterou by Poskytovatel mohl na Uživateli požadovat, kdyby k vadě nedošlo. Nárok na slevu lze uplatnit pouze písemnou žádostí zaslanou na poštovní adresu Poskytovatele.

11.6. Zákazník bere na vědomí, že může využít mimosoudního řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu, viz. web <http://www.ctu.cz>.

## 12. Změna poskytovatele podle § 34a

12.1. Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb v případě, že je to technicky možné. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

12.2. V případě že účastník chce změnit službu přístupu k internetu, může požádat nového (přejímajícího) poskytovatele k zajištění změny přístupu k internetu. Účastník novému poskytovateli předá v žádosti o změnu nejméně: 1 - identifikační údaje (příjmení, jméno, datum narození nebo rodné číslo, bydliště), 2- identifikační údaje služby (číslo smlouvy, specifikaci – název stávající služby, den, kdy má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout) 3- ověřovací kód (OKU kód vydaný opouštěným poskytovatelem služby) 4- identifikační údaje opouštěného poskytovatele.

12.3. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti od účastníka o změnu poskytovatele, vyzoomí opouštěného poskytovatele o změně poskytovatele služby. Sdělí mu všechny identifikační údaje (dle bodu 22.2) a informaci o dni, ke kterému má změna proběhnout. Společně, neprodleně, ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

12.4. Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. V případě nedodržení má účastník právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb.

12.5. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.

12.6. V případě že Opavský Bezdrát s.r.o. bude jako opouštěný poskytovatel tak přejímající poskytovatel zašle veškeré údaje dle bodu 12.2 a identifikační údaje přejímajícího poskytovatele na [info@opavskybezdrat.cz](mailto:info@opavskybezdrat.cz)

## 13. Závěrečná ustanovení

13.1. Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

13.2. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

13.3. Podmínky jsou k dispozici na každé provozovně Poskytovatele a formou dálkového přístupu na [www.opavskybezdrat.cz](http://www.opavskybezdrat.cz). O změnách Podmínek je Poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této změně Uživatele, a to včetně informace o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 Zákona.

13.4. Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchylná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

13.5. S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou. Poskytovatel je oprávněn zaslat veškerou písemnou korespondenci Uživateli na adresu sdělenou ve smlouvě, případně na adresu, kterou v souladu s těmito Podmínkami Uživatel Poskytovateli sdělí. Takto zasláná korespondence se považuje za doručenu třetím dnem po dni odeslání.

13.6. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

13.7. Za doručený e-mail se považuje e-mail, na který byla zaslán a odpověď ze strany Provozovatele (doručenka o přečtení, automat či doplňující dotaz technika).

13.8. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2022.