

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti CMS Internet s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. CMS Internet s.r.o., IČ 07624441, se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle PSČ 140 00, Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 304254 (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje své služby podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v rozsahu povolení udělených Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb Poskytovatelem tak jak jsou specifikovány níže.

1.3. Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých Poskytovatel poskytuje služby, práce a zboží (dále jen „Služby právnickými fyzickým osobám (dále také jako účastníci“).

1.4. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán:

a) Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi Účastníkem a Poskytovatelem (viz EL 3 Definice) nebo b) nepisemnou smlouvou o poskytnutí služby účinné ode dne zaplacení instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby poskytovatele.

## 2. Definice pojmů

2.1. Účastník je právnická nebo fyzická osoba, která uzavře Smlouvu.

2.2. Poskytovatel je společnost CMS Internet s.r.o.

2.3. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat. Účastník je oprávněn se nechat zastoupit, přičemž plná moc udělená účastníkem musí být vždy opatřena úředně ověřeným podpisem Účastníka.

2.4. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník Účastníka, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt Účastníka s Poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování Služby, podepisuje předávací a jiné protokoly, Smlouvy.

2.5. Zřízení služby je akt potvrzený zaplacením instalačního poplatku, případně zaplacením ceny za využívání Služeb Poskytovatele nebo uzavřením Smlouvy.

2.6. Změna služby je akt vykonaný na základě elektronicky zaslání požadavku na změnu smlouvy na adresu internet@cms.cz, případně písemně potvrzený požadavek na změnu Smlouvy elektronicky e-mailem.

2.7. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku Poskytovatele, jež v rámci poskytování služeb Poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživatelí sjednané Služby.

2.8. Námitka je podání Účastníka případně uživatele služby elektronických komunikací u příslušného správního orgánu v návaznosti na vyřízení ze strany Provozovatele.

2.9. Příslušný správní orgán je Český telekomunikační úřad (dále také jen „Úřad“).

2.10. Služby elektronických komunikací jsou Služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.

2.11. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba - výkon, který byl poskytnut Poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

2.12. Porucha služby je takový stav poskytované Služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby

2.13. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha Služby (dle článku)

## 3. Uzavření Smlouvy

3.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“) se uzavírá prostřednictvím formuláře Smlouva o připojení k službě Internet CMS (dále jen „Smlouva o připojení“). Zájemce o uzavření Smlouvy vyplní s Pověřeným pracovníkem tento formulář a splňuje-li veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy, Poskytovatel jí akceptuje. Obsah Smlouvy pak tvoří tyto Všeobecné podmínky a platný Ceník služeb Poskytovatele. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty mají přednost vždy údaje obsažené na formuláři Závazná objednávka, dále údaje obsažené v platném Ceníku služeb Poskytovatele před Všeobecnými podmínkami.

### 3.2. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy je účastník oprávněn podat elektronicky na adrese internet@cms.cz nebo písemně, přičemž návrh na změnu smlouvy poskytovatel posoudí a budou-li splněny podmínky pro její akceptaci, potvrdí změnu smlouvy účastníkovi elektronicky e-mailem na adresu uvedenou ve Smlouvě

## 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje účastníkovi Služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu dle Ceníku služeb.

4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům, Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolností, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpady závislých služeb, např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení Služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

4.3. Poskytovatel je povinen odstranit v nejkratší možné době a na vlastní náklady závalu v poskytování Služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závalu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo částí Účastníkem, příp. uživatelem na zařízeních, a to na náklady Účastníka.

4.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je Poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využití třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje Poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.

4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy, a to elektronicky na elektronickou adresu Účastníka.

4.6. Poskytovatel umožní Účastníkovi přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Účastník, příp. uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele, tzn. Musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat případně ani za tímto porušená práva třetích osob.

4.7. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.

4.8. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na stránkách www.cms.cz.

4.9. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně: SLA\_stdn s garancí dostupnosti 95% v příslušné periodě.

4.10. Lhůta pro zahájení poskytování Služby je (24 hodin ode dne uzavření Smlouvy o poskytování Služeb s účastníkem. Účastník je povinen za účelem zahájení poskytování Služby Poskytovateli poskytnout potřebnou součinnost.

4.11. Poskytovatel poskytuje servisní služby. jejichž seznam je uveden na internetové adrese www.cms.cz v sekci „Internet/Hotline“.

4.12. Poskytovatel je v případě narušení bezpečnosti či integrity své sítě, bezpečnosti služby, nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti oprávněn přijmout tato opatření odpojením uživatele od telekomunikační sítě.

4.13. Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům Služby v co nejvyšší možné kvalitě. Nejvyšší možná rychlost poskytované Služby je uvedena v Ceníku služeb Poskytovatele u jednotlivých tarifů či služeb a závisí na typu technologie, která je pro poskytování služby využívána.

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost - download	Odhadovaná maximální rychlost - upload	Inzerovaná rychlost / běžně dostupná rychlost -download	Inzerovaná rychlost / běžně dostupná rychlost -upload
5 Ghz	20 Mbps	5 Mbps	20 Mbps	5 Mbps
Kabel	20 Mbps	5 Mbps	20 Mbps	5 Mbps
Optika	50 Mbps	20 Mbps	50 Mbps	20 Mbps

## 5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli ceny za poskytované služby řádně a včas.

5.2. Účastník nesmí využít poskytovanych služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice. Účastník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním Služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti Účastníkem zcela pozastavit Služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu smluvené ceny Služby.

5.3. Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy Služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.

5.4. Účastník se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Účastník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou Účastníkem, příp. uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu.

5.5. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Účastníkovi poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení Smlouvy.

5.6. Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou.

5.7. Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou dle požadavků Poskytovatele. Bude-li u Účastníka nainstalována zařízení poskytovatele, zajistí Účastník na svůj náklad jeho energetické napájení.

5.8. Účastník je povinen umožnit Poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou dle Smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy Služby do Doby poruchy služby nezapočítává.

5.9. Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka. Účastník odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smluvenému účelu.

5.10. Účastník nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami bez souhlasu Poskytovatele.

5.11. Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního účastníka.

5.12. Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod Účastníka, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak jí Účastník na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.13. Účastník je povinen hlásit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se Poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobila ztížít vymahatelnost jeho pohledávek nebo zneškodnit poskytování Služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi. 5.14. V případě uzavření Smlouvy nebo její změny mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku, začíná běžet lhůta pro odstoupení od Smlouvy dnem následujícím po dni uzavření účastnické smlouvy.

## 6. Cena a platební podmínky

6.1. Za Služby Poskytovatele hradí Účastník Poskytovateli dohodnuté ceny.

6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované Služby. Každá taková změna cen Služeb musí být Účastníkovi oznámena alespoň měsíc před účinností změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Aktuální ceny Poskytovatele jsou také vždy dostupné v ceníku umístěného na stránkách [www.cms.cz](http://www.cms.cz).

6.3. Není-live smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.

6.4. Účtování jednorázových služeb provádí Poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou Účastníkovi následovně: a) jednorázové zřizovací poplatky jsou účastníkovi účtovány zálohově b) jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění. Dle výběru Účastníka je vyúčtování poskytováno ve formě a) vyúčtování cen podle druhu Služby, b) souhrnné vyúčtování jednou položkou. V případě, že na žádost Účastníka Poskytovatel Účastníkovi předkládá vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání, poskytne na žádost Účastníka za úplatu i vhodnou alternativu tohoto vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí Účastníka, resp. koncového uživatele, například neuvedením části volaného Čísla ve vyúčtování ceny.

6.5. Účtování pravidelně poskytovaných Služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí Poskytovatel fakturou nebo zálohovou fakturou zaslanou elektronicky nebo předanou Účastníkovi, případně zálohovým smluvním kalendářem.

6.6. U pravidelně poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané ceny Služby za sjednanou periodu fakturace. Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohu k započtení pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, zejména k úhradě ceny poskytovaných Služeb a nezaplacených smluvních pokut a současně žádat od Účastníka doplacení všech poplatků za poskytnuté Služby Po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohu vrátí do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu, nebyly-li započteny pohledávky Poskytovatele za Účastníkem.

6.7. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení Služby. Změna ceny, která souvisí se změnou Služby se účtuje počínaje dnem provedení změny Služby.

6.8. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace Služby dle Smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelé Poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran za úhradu, ztrácí účastník právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizováním Službou. Účastníkovi bude poplatek vrácen, pokud k realizaci Služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.

6.9. Úctované částky musí Účastník uhradit na účet Poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení nebo hotově Poskytovateli. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.

6.10. Úhrada účtovaných částek se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u předsžního ústavu Poskytovatele nebo zaplacením hotově Poskytovateli, a to nejpozději do data splatnosti, oprostěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud Účastník uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci je v prodlení.

6.11. Je-li Účastník v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než deset (10) dnů, je Poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění Smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Před tímto omezením bude účastník na dluh upozorněn prostřednictvím emailu a bude mu poskytnuta náhradní lhůta k úhradě v délce 10 dnů. Po dobu této lhůty i následného pozastavení plnění Smlouvy budou Účastníkovi dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za Služby, pronajata a umístěná zařízení a technické prostředky Poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se účastník zavazuje uhradit. Dále je Účastník povinen zaplatit i další poplatky dle ceníku za pozastavení plnění Služby. V případě dodávky zařízení má Poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Účastník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z Poskytovatele na Účastníka a nebránit jeho odebrání.

6.12. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si Poskytovatel vyhrazuje

právo účtovat zákonný úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 2 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., a § 1970 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).

6.13. Účastník má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy Služby, kdy tato porucha musí trvat minimálně 48 hodin bez přerušení. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti Služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny Účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo, byť i částečně z viny Účastníka.

6.14. Účastník má právo využít výhody dle propagačních nabídek Poskytovatele za podmínek stanovených v takové propagační nabídce, zejména za splnění podmínky minimálního využívání Služby v rozsahu uvedeném v takové propagační nabídce.

6.15. Jistina složená Účastníkem při podpisu Smlouvy o připojení bude účastníkovi vrácena netrvá-li finanční riziko, a to v pořadí do 7. vyúčtování služeb po započtení poskytování Služeb. Nejpozději je Poskytovatel povinen vrátit složenou jistotu do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn použít složenou jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele za účastníkem, zejména k úhradě ceny poskytovaných služeb a nezaplacených smluvních pokut.

## 7. Reklamační řád

7.1. Poskytovatel odpovídá Účastníkům za množství a rozsah Služby, pokud Služba dle Smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo Poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.

7.2. Reklamací může účastník, příp. uživatel uplatnit v případě vadného poskytnutí Služby nebo prodeje zboží realizovaných Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku Poskytovatele.

7.3. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby ve smyslu § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb.

7.4. Závady zakoupeného zboží odpovídá Poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

7.5. Právo na uplatnění reklamace má výhradně Účastník nebo jím zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od Poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.

7.6. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem nebo e-mailem) na adresu: Česká 47, 266 01 Beroun, email: [internet@cms.cz](mailto:internet@cms.cz) nebo fax. 311 610 431, nebo na kterékoli provozovně Poskytovatele.

7.7. Reklamací musí uplatnit účastník v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté Služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby. Jinak právo zanikne.

7.8. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace 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 reklamace má odkladný účinek Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat

7.9. Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace jednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení,

7.10. Za okamžik počátku Závadně poskytnuté služby (začátek Doby poruchy služby) se považuje okamžik, kdy jí Účastník či uživatel oznámí telefonicky nebo emailem. Oznámení je vhodné následně provést ještě písemně, e-mailem nebo doporučeným dopisem zasláním nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté Služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Účastníkovi či uživateli telefonicky, formou sms, faxem či doporučeným dopisem.

7.11. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má Účastník, podle charakteru vadně poskytnuté Služby právo na: a) snížení ceny Služby nebo b) vrácení přeplatku nebo dopravu zařízení nebo d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.

7.12. Reklamace vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

7.13. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, je Provozovatel povinen předložit či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s Účastníkem dohodnuto jinak, převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena stornem původní faktury a vystavením nové faktury.

7.14. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnícké nebo podnikající fyzické osoby apod), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník).

7.15. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšeno zákonný úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 2 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., a § 1970 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Dosažitelná rychlost závisí na mnoha faktorech, které nejsou ovlivnitelné ze strany poskytovatele ani účastníka. Mezi takové faktory patří: - kvalita a délka přístupového vedení, kvalita a délka vnitřních rozvodů v objektu, kde je služba využívána, použitý typ koncového zařízení v objektu zákazníka, agregace, zarušení, špatné počasí, vyšší moc. Poskytovatel poskytne Účastníkům vždy minimální garantovanou rychlost 0,5/0,2 Mbps.

## 8. Doba trvání smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.

8.2.Smlouva uzavřená na dobu určitou či neurčitou může zaniknout  
(a) písemnou dohodou smluvních stran,  
(b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu  
(c) na základě písemné výpovědi uplynutím výpovědní doby v délce 30 dnů, která začíná běžet od prvního dne bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně,  
(d) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby poruší-li Účastník opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění Služeb, a v minulosti byl již ze strany Poskytovatele písemně (i elektronicky) na porušení povinnosti či závazku upozorněn Poskytovatel ukončí smluvní vztah, nebo nezřídí Účastníkovi či potencialnímu účastníkovi přístup ke službě v případech, kdy účastník úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za Služby, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování (e) odstoupením od Smlouvy ze strany Poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření a pčiny třetích stran nemožnost zřízení Účastníkovi služby dle smlouvy.  
(g) Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákon č 127/2005 Sb., v platném znění, je Poskytovatel Účastník oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě nařízení příslušného správního orgánu.

V případě předčasného ukončení smlouvy na do určitou ze strany Účastníka, který je v pozici spotřebitele či fyzické podnikající osoby, pokud byla Smlouva ukončena do 3 měsíců od uzavření, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a pokud byla poskytnuta sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou ze strany Účastníka, který není v pozici spotřebitele či fyzické podnikající osoby, je Poskytovatel oprávněn požadovat u Účastníkovi poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajícím době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla Účastníkovi snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy. Účinnost odstoupení nastává doručením Účastníkovi.

8.3. Při zániku Smlouvy je účastník povinen bezprostředně vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky ze Smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku Smlouvy a dle vole smluvních stran mají trvat i po ukončení Smlouvy.

8.4. V případě, že účastník vezme svoji Závaznou objednávku zpět před zřízením Služby nebo zřízením změny Služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení povinností Poskytovatelem, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu rezervovanou Služby a

vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

8.5. Smlouva uzavřená na dobu určitou automaticky přechází po smluvené lhůtě na dobu neurčitou, pokud se obě strany nedohodnou jinak, Poskytovatel je povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu ve smyslu těchto podmínek

## 9. Důvěrnost informací

9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po zániku Smlouvy.

9.2. Účastník tímto dává Poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka Poskytovatele.

9.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti Poskytovatele, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením. 7.9).

## 10. Zpracování osobních údajů

10.1. Osobní údaje, které jsou poskytnuty Účastníkem Poskytovateli za účelem splnění objednávek, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, jakož i nařízení EU 2016/679 GDPR.

10.5. Zpracování osobních údajů je upraveno v Podmínkách zpracování osobních údajů.

## 11. Zvláštní ustanovení při poskytování veřejně dostupné telefonní služby

11.1. Přenesení telefonních čísel je upraveno v Obchodních podmínkách přenesení čísla, které naleznete na stránkách [www.cms.cz](http://www.cms.cz)

## 12. Závěrečná ustanovení

12.1. Ani Účastník, ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

12.2. Právní poměry Smlouvy jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky. Spory rozhoduje soud, případně Český telekomunikační úřad, má-li v daném případě tuto pravomoc. Účastníci v postavení spotřebitele mají právo řešit spory plynoucí ze Smlouvy rovněž mimosoudně, a to v případě služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu a v případě ostatních služeb u České obchodní inspekce.

12.4. Smlouva může být změněna pouze číslovými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu Smlouvy.

12.5. Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo e-mailem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

12.6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit zdánlivé/neplatné ustanovení ustanovením platným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecné závazných právních předpisů České republiky.

12.7. V případě změn těchto Všeobecných podmínek (například: změny cen, kvality, způsobu uzavírání, změny, ukončování smlouvy, komunikace s účastníky, způsob účtování služeb, zpracovávání osobních údajů apod) bude o této změně účastník informován e-mailem uvedeným ve Smlouvě či způsobem, jímž je zasláno vyúčtování v listinné podobě, současně budou tyto nové podmínky zveřejněny v aktuální podobě na internetové adrese [www.cms.cz](http://www.cms.cz) v sekci Ke stažení. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Všeobecných podmínek zveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na stránkách [www.cms.cz](http://www.cms.cz)

12.8. Aktuální znění Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatelem je uvedeno na webové stránce: [www.cms.cz](http://www.cms.cz) a zároveň je dostupné v každé provozovně Poskytovatele.

12.9. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 4. 2020