

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(dále jen VP)

### 1. Výklad pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy, okr. Mladá Boleslav, IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 712 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a to podle druhu poskytované služby buď:
  - 1.2.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,
  - 1.2.2. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
  - 1.2.3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet,
  - 1.2.4. Smlouva o poskytování dalších služeb elektronických komunikací.
- 1.3. **Žadatel** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která projeví zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem.
- 1.4. **Účastník** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.
- 1.5. **Plátce** je fyzická nebo právnická osoba, která dává k dispozici Hotovost k vložení na Platební účet na terminálech společnosti Sazka.. Plátce může být osoba odlišná od Účastníka..
- 1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:
  - 1.6.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet,
  - 1.6.2. přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM,
  - 1.6.3. poskytování přístupu ke službám sítě Poskytovatele a sítě Internet,
  - 1.6.4. poskytování dalších služeb elektronických komunikací dle uzavřené Smlouvy.

Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány ve Specifikaci služby, která je jedním z článků Smlouvy. Platí, že některá ustanovení těchto VP se vztahují výlučně k určitým druhům poskytovaných služeb, a tím pádem se neuplatní na služby jiného druhu (například ustanovení o přenosu čísel se vztahují výlučně ke službám přenosu hlasu prostřednictvím sítě GSM).

Konkrétní rychlosti vkládání a stahování dat u Služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí a mobilních sítí a popis vlivu odchylek na výkon práv Účastníka, který je spotřebitelem, ve smyslu ust. čl. 4 odst. 1, písm. d) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, jsou zveřejněny ve stejnojmenném dokumentu umístěném na www stránkách Poskytovatele v sekci "Dokumenty ke stažení" v oddílu "Podmínky a ostatní".

- 1.7. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.8. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Účastníka způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb (typicky zásuvka Ethernet RJ-45).
- 1.9. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Účastníkovi.
- 1.10. **Porucha** služby je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec. Porucha služby v případě poskytování rozhlasového nebo televizního vysílání je úplný výpadek signálu u min 25 programů Služby na nepřetržitou dobu delší než 48 hodin.
- 1.11. **Reklamace** je právní úkon, kterým se Účastník domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním

## 2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.2. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, v platném a účinném znění.
- 2.3. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
  - 2.4.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických a nebo jiných provozních důvodů,
  - 2.4.2. má pohledávku za Žadatelem,
  - 2.4.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, úpadku, případně že na Žadatele byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ,
  - 2.4.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.
- 2.5. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Účastníka (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje technického zařízení Účastníkovi přechází vlastnické právo k technickému zařízení na Účastníka až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.
- 2.6. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

## 3. Vypůjčení a pronájem technického zařízení

- 3.1. O vypůjčení a/ nebo pronájmu technického zařízení Účastníkovi (dále jen "vypůjčení") dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP bude sepsána smlouva o výpůjčce a předávací protokol. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu. Před předáním technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Účastníkovi (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Účastník (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoliv zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 3.3. Účastník (vypůjčitel) je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčitel) v jakémkoliv provozovně Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o půjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání technického zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel tuto kauci vrátit Účastníkovi (vypůjčitel) do 10 dnů od vrácení technického zařízení.
- 3.4. Pokud byla při předání technického zařízení Účastníkem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 3.1. tohoto článku VP a Účastník (vypůjčitel) nevrátí předmětné technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. tohoto článku VP, platí, že takové jednání Účastníka se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému technickému zařízení na Účastníka (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Účastníka daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 3.5. Účastník (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Účastník (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.6. Účastník je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.7. Na software instalovaný na některých technických zařízeních se vztahují licenční podmínky a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software.
- 3.8. Pokud Účastník vrátí Poskytovateli technické zařízení (včetně dotovaného koncového zařízení ve smyslu článku 8.5.) zničené, poškozené nebo ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je povinen nahradit Poskytovateli škodu tím způsobenou.
- 3.9. Uplnutím tří let ode dne uzavření smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem přechází pronajaté mikrovlnný set (mikrovlnná anténa, PoE adaptér, držák/ stožár, ethernetový kabel) („Zařízení“) do vlastnictví Účastníka, pokud pořizovací hodnota Zařízení, uvedená ve smlouvě a/nebo v technické specifikaci, nepřesahuje Kč 10 000,- bez DPH, přičemž Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné vady tohoto Zařízení ani za škody, které by Účastníkovi mohla způsobit technická Zařízení mu předaná.do vlastnictví Účastníka, přičemž Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné vady tohoto zařízení ani za škody, které by Účastníkovi mohla způsobit technická zařízení mu předaná.

## 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Účastníkovi přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení technického zařízení sloužícího jako rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplatu, po dohodě Účastníka s Poskytovatelem,
  - 4.1.2. poskytovat Účastníkovi Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
  - 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Účastníkem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VP,
  - 4.1.4. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.
  - 4.1.5. zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určitém území a v případě negeografických čísel kdekoli na území státu, a to podle ustanovení § 34 zákona o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
  - 4.1.6. zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu podle ustanovení § 34a zákona o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se Účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je Poskytovatel dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Další informace o změně poskytovatele služby přístupu k internetu jsou uvedeny na www stránkách Poskytovatele v sekci „Podmínky a ostatní“
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn:
- 4.2.1. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Účastník je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VP postupovat vůči Poskytovateli.
  - 4.2.2. změnit jednostranně tyto VP. Poskytovatel v takovém případě informuje Účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informuje o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích.
  - 4.2.3. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací,
  - 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,
  - 4.2.5. ve smyslu ustanovení § 1895 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění, bez dalšího převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě, Účastník k tomu dává předem svůj souhlas; postoupení Smlouvy a/nebo její části je vůči Účastníkovi účinné okamžikem, kdy mu Poskytovatel postoupení Smlouvy a/nebo její části oznámí nebo kdy mu postupník postoupení Smlouvy a/nebo její části prokáže postoupit.

## 5. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1. Účastník je povinen zejména:
- 5.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích,
  - 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Předávacím protokolu, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu,
  - 5.1.3. neobcházet svoji identifikaci na síti Internet, (tzv. nedovolený proxying),
  - 5.1.4. nešířit a nepřepřevádět prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spamming), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti,
  - 5.1.5. neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Účastníka dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Účastník či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Účastníka,
  - 5.1.6. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Účastníka ke Službě (mj. i zařídit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Účastník takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen zřídit Účastníkovi přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele,
  - 5.1.7. sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě,
  - 5.1.8. používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoliv zneužitím třetí osobou,
  - 5.1.9. neužívat SIM kartu/službu v rozporu se smlouvou či se zákonem nebo za účelem porušení smlouvy či zákona nebo ji použít

- jiným způsobem, než pro jaký je SIM karta/služba určena (zejména ne pro komerční ukončení hovorů prostřednictvím GSM brány apod.)
- 5.1.10. nepoškozovat nebo nepozměňovat software na SIM kartě (nebo se o to pokusit), zejména kopírováním nebo klonováním,
- 5.1.11. neužívat Službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům či neužívat Služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že dochází nebo došlo ke zneužití Služby (např. způsob užívání Služby vykazuje charakteristiky strojového generování provozu nebo nestandardního užití).
- 5.2. Účastník je dále povinen:
- 5.2.1. hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch Služby na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu či na telefonní čísla k tomu určená Poskytovatelem,
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli nákladově orientovaný poplatek spojený s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem, založené z titulu Smlouvy.
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.
- 5.3. Účastník je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.
- 5.4. Účastník je oprávněn:
- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na e-mailové adrese určené k tomu Poskytovatelem,
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskyvatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Účastník doporučí; této žádosti Poskyvatel vyhoví za předpokladu, že Účastník nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Účastníka.
- 5.5. Účastník není oprávněn:
- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařízení vypůjčeného dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP,
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,
- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Účastníkovi dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Účastníkovi ve smyslu občanského zákoníku.
- 5.6. Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

## 6. Omezení či přerušení poskytování Služby

- 6.1. Poskyvatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:
- 6.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob,
- 6.1.2. v případě, že Účastník používá rozhraní (koncové zařízení) jiného než schváleného typu pro danou Službu,
- 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Účastník dopustil porušení povinností dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VP,
- 6.1.4. v případě, že zařízení Účastníka generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, viru apod.)
- 6.2. Poskyvatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.
- 6.3. Poskyvatel je oprávněn ve veřejném zájmu či v rámci krizového stavu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.
- 6.4. Poskyvatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Účastník.
- 6.5. Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

## 7. Platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Účastníkovi zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Účastníkem podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Účastník začal prokazatelně Službu užívat.
- 7.2. Poskyvatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.
- 7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskyvatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě, případně po dohodě s Účastníkem na jeho emailovou adresu. V případě, že Účastník nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je



Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odeslání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír).

- 7.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno ve specifikaci služby ve Smlouvě.
- 7.6. Účastník je povinen Vyúčtování uhradit ve lhůtě splatnosti na něm uvedené.
- 7.7. Prioritním způsobem úhrady Vyúčtování je bezhotovostní úhrada převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, alternativním hotovostní úhrada prostřednictvím terminálů společnosti SAZKA; bližší informace jsou uvedeny na www stránkách Poskytovatele v sekci „O společnosti“ a oddílu „Možnosti plateb“.
- 7.8. Poskytovatel deklaruje, že s ohledem na personální a provozní náročnost nebude ve svých provozovnách přijímat žádné úhrady za vystavená Vyúčtování, a to ani v hotovosti, ani bezhotovostní (prostřednictvím karetního terminálu). Přijme-li ve výjimečných případech Poskytovatel jakoukoli platbu za vystavené Vyúčtování ve své provozovně, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi přiměřený nákladově orientovaný poplatek; výše takového poplatku je uvedena v platném ceníku služeb Poskytovatele.
- 7.9. Placení Vyúčtování v hotovosti na terminálech společnosti SAZKA probíhá za pravidel stanovených společností SAZKA. Společnost SAZKA je oprávněna účtovat plátcům Vyúčtování poplatek za zpracování hotovostní platby. O provedené platbě obdrží plátcové Vyúčtování písemné potvrzení. V případě nesrovnalostí je plátcové oprávněn podat telefonickou reklamaci platby na kontaktní telefonní číslo uvedené na potvrzení o platbě.
- 7.10. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.
- 7.11. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VP sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 7.12. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.13. Poskytovatel je oprávněn ve vymezených důvodných případech požadovat po Účastníkovi složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem založených Smlouvou; tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbývající část, bude Účastníkovi vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Účastník vratnou finanční jistinu nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## 8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem na dobu určitou i neurčitou platí, že jedna každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou trvajícím 30 dnů od data doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě, že Poskytovatel uzavírá smlouvu s Účastníkem, který je spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvy uzavřené na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět bez výpovědní lhůty s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:
  - 8.3.1. Účastník vstoupil do likvidace, byl na Účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, či byl prohlášen úpadek,
  - 8.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Účastníka již vzniká škoda,
  - 8.3.3. Účastník užívá Služby v rozporu s těmito VP a/nebo platnými právními předpisy,
  - 8.3.4. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VP,
  - 8.3.5. Účastník Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 8.4. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacitina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacitina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 8.5. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si účastník toto zařízení ponechá.
- 8.6. Je-li skutečně poskytování Služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může Účastník, který je spotřebitelem, vypovědět Smlouvu před koncem původně sjednaného období a v takovém případě se mu neukládá žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá.
- 8.7. Pro účtování a placení úhrad dle ust. odst. 8.4. a 8.5. tohoto článku platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VP.
- 8.8. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího

ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.

- 8.9. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 8.10. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání.
- 8.11. Účastník v postavení spotřebitele je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy, pokud smlouva byla uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory podnikatele, a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

## 9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Účastníkem přenesených dat). Má se za to, že Účastník se zpracováním svých osobních údajů souhlasí.
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů
- 9.3. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 9.4. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámili během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
  - 9.5.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva,
  - 9.5.2. podmínky pro poskytování Služby,
  - 9.5.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

## 10. Reklamacce

- 10.1. Účastník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci:
  - 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamacce na Vyúčtování),
  - 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamacce na Službu).
- 10.2. Reklamaci na Vyúčtování je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.
- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacce na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamaci na Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamacce na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamaci kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Podání reklamacce dle tohoto článku VP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 10.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem platí, že Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Účastníkovi tím, že došlo k přerušování poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.
- 10.8. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, dále pokud dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu a dále při nedodržení

dohodnutých termínů opravy a instalace. Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu činí 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení 400 Kč za každý započatý den prodlení. Je-li současně převáděno více čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu uvedené sazby. Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li Poskytovatel sjednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však Poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Účastníkovi za první započatý den prodlení paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč.

- 10.9. V případě uplatnění nároku na paušální náhradu dle odst. 10.8. shora musí uplatněný nárok obsahovat také popis skutečností prokazujících oprávněnost nároků Účastníka a dále sdělení Účastníka, zda má být paušální náhrada Účastníkovi vyplacena (v takovém případě je součástí reklamace i bankovní spojení Účastníka pro výplatu paušální náhrady) nebo zda má být o částku odpovídající paušální náhradě snížena částka k úhradě v následujícím vyúčtování. Před výplatou paušální náhrady je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Účastníka i jiným způsobem. V případě nároku Účastníka na paušální náhradu, pokud tento nárok bude shledán oprávněným, bude Účastníkovi paušální náhrada vyplacena převodem na jím označený bankovní účet nebo bude Účastníkovi o částku odpovídající paušální náhradě snížena částka k úhradě v následujícím vyúčtování.

## 11. Odpovědnost Poskytovatele

- 11.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.
- 11.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s technickým zařízením vypůjčeným či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.
- 11.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 těchto VP.
- 11.4. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Účastníkovi technické zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP, nepovažuje se porucha tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Účastníkovi Poskytovatelem pouze vypůjčeno, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

## 12. Nařízení o digitálních službách

- 12.1. Poskytovatel je také poskytovatelem regulovaných služeb ve smyslu Nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „DSA“). Hlavním cílem DSA je zabránit nezákonným a škodlivým činnostem na internetu a šíření dezinformací a zajistit bezpečnost uživatelů, chránit základní práva a vytvořit spravedlivé a otevřené prostředí pro online platformy.
- 12.2. Regulaci v oblasti DSA je v České republice pověřen Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), identifikátor datové schránky: a9qaats).
- 12.3. Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje Poskytovatel na svých stránkách formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA a pro podání oznámení nelegálního obsahu u služby hostingu ve smyslu čl. 16 DSA. Formulář neslouží jiným účelům. Formulář lze stáhnout ve verzi PDF a vyplněný poslat e-mailem na [dsa@dragon.cz](mailto:dsa@dragon.cz), případně doručit poštovní datovou zprávou do datové schránky (7ppdr4u) nebo doručit osobně, poštou nebo kurýrem do sídla Poskytovatele.
- 12.4. Všechna oznámení musí být vždy dostatečně věcně podložena, musí obsahovat vysvětlení důvodu, pro který oznamovatel tvrdí, že určitá informace uložená pomocí hostingových služeb Poskytovatele představuje nezákonný obsah (a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit), musí obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej Poskytovatel mohl identifikovat a vyhledat (zejména jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací například pomocí trvalé adresy URL), musí obsahovat jméno osoby nebo název subjektu podávajícího oznámení a jejich e-mailovou adresu (s výjimkou nahlášení podezření ze spáchání trestného činu dle čl. 3 – 7 DSA).
- 12.5. Poskytovatel vyhodnotí úplnost a konkrétnost oznámení a není-li toto oznámení úplné, požádá Poskytovatel oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu vhodnou přiměřenou lhůtu. V případě marného uplynutí takto poskytnuté přiměřené lhůty Poskytovatel oznámení odmítne. Úplné doručené oznámení Poskytovatel vyhodnotí a prověří podle dostupných informací, a to v případě potřeby i dotazem vůči svému zákazníkovi, který využívá službu, již se oznámení týká. Oznamovatel bere na vědomí, že obsah jeho podání může být za tímto účelem sdílen se zákazníkem dotčené služby. Vůči zákazníkům přítom Poskytovatel postupuje podle příslušných smluvních podmínek. Poskytovatel učiní ve vztahu k zákazníkovi nezbytná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a smluvními podmínkami, pokud po posouzení všech podstatných skutečností jemu známých bude i bez nutnosti podrobného právního přezkumu dostatečně zjevné, že data jednoznačně vymezená v oznámení představují nezákonný obsah. Po ukončení prověřování vyrozumí Poskytovatel oznamovatele o svém rozhodnutí s ohledem na informace uvedené v oznámení a poskytne oznamovateli informaci o dostupných možnostech nápravy. Vyrozumění obdrží oznamovatel na elektronickou adresu uvedenou v oznámení, a to zpravidla ve lhůtě 30 dnů od podání oznámení či jeho doplnění. Ve skutkově složitých případech, zejména s mezinárodním prvkem, může Poskytovatel uvedenou lhůtu prodloužit; v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.
- 12.6. Vedle oznámení nelegálního obsahu může být formulář použit i pro podání stížnosti na neplnění povinností Poskytovatele vyplývajících z DSA. Ve stížnosti musí stěžovatel uvést své jméno a příjmení či název a e-mailovou adresu pro kontaktování, indikovat souvislost se službou prostého přenosu, službou ukládání do mezipaměti nebo službou hostingu a srozumitelně vymežit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování Poskytovatele spatřuje porušení povinností plynoucích z DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. Poskytovatel stížnost posoudí a stěžovatele ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyrozumí.

- 12.7. Kompletní informace ke kontaktním místům, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností dle Nařízení o digitálních službách jsou dostupné na stránkách Poskytovatele v sekci Dokumenty ke stažení / Nařízení o digitálních službách – Digital Services Act (DSA).

### 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Veškeré právní úkony konané na základě Smlouvy a těchto VP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. Pro doručení zásilky odeslané s využitím poskytovatele poštovních služeb se použije ust. §573 OZ.
- 13.2. Za písemný úkon, který může směřovat ke změně nebo zániku Smlouvy, se považuje též odeslaný e-mail. V případě, že takový úkon činí Účastník, musí být e-mail odeslán z takové e-mailové adresy Účastníka, která je v okamžiku odeslání e-mailu evidována v zákaznické zóně Poskytovatele, a to na adresu Poskytovatele, uvedenou v záhlaví Smlouvy. V případě, že takový úkon činí Poskytovatel, musí být jeho e-mail odeslán na takovou e-mailovou adresu Účastníka, která je v okamžiku odeslání e-mailu evidována v zákaznické zóně Poskytovatele.
- 13.3. Součástí Smlouvy jsou:
- 13.4. Součásti uvedené ve Smlouvě;  
13.4.1. Protokol o předání Služby, existuje-li;  
13.4.2. Smlouva o výpůjčce technického zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání technického zařízení, existuje-li,
- 13.5. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednání VP, případně jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li.
- 13.6. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Účastníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

Platnost od 1. 5. 2025