

**Všeobecné podmínky poskytování
veřejně dostupných služeb elektronických
komunikací pro firemní klientelu
společnosti JON.CZ s.r.o.**

verze platná od 29.5.2025

I. Úvodní ustanovení

1. Předmětem úpravy Všeobecných podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti JON.CZ s.r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“) je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, a to na základě Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též Smlouva) uzavřené mezi společností JON.CZ s.r.o. se sídlem Praha 5, Radlická 3301/68, PSČ 150 00, IČ 279 18 076 jako poskytovatelem (dále též Poskytovatel) na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

2. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované ve smlouvě v souladu s Všeobecnými podmínkami a Účastník se zavazuje hradit poskytovateli cenu sjednanou.

3. Není-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely této smlouvy, že:

Adresou služby se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Adresa služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci.

Instalačním poplatkem se rozumí část úplaty náležející Poskytovateli jednorázově za instalaci a aktivaci zařízení nezbytných k užívání služby. poplatek stanovený platným ceníkem za aktivaci služeb.

Call Centrem se rozumí soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.

Doplňkovou službou se rozumí služba nabízená účastníkovi zpravidla v souvislosti s jinou službou elektronických komunikací. Její čerpání může být podmíněno využíváním jiné služby elektronických komunikací. Poskytování doplňkové služby se řídí těmito podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby, které jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele.

Doručovací adresou se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících s touto smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve smlouvě.

Propagační nabídkou se rozumí nabídka služeb elektronických komunikací, které budou účastníkovi na základě uzavřené smlouvy poskytovány za zvýhodněných podmínek, pokud účastník dodrží podmínky stanovené propagační nabídkou.

Smluvními podmínkami se rozumí Smlouva, specifikace jednotlivých služeb, tyto všeobecné podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

Specifikace je smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb objednaných účastníkem a poskytovaných poskytovatelem. Specifikace je prováděcí smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, která navazuje na Rámcovou smlouvu poskytování služeb elektronických komunikací. Stanoví-li specifikace něco jiného než Smlouva nebo tyto Všeobecné podmínky, použije se úprava obsažená ve specifikaci.

Zákaznickým portálem se rozumí softwarová aplikace provozovaná poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet

umožňuje komunikaci mezi poskytovatelem a účastníkem.

Zákaznickým centrem se rozumí provozovna poskytovatele, v níž poskytovatel poskytuje **Zařízením sloužícím k užívání služby** se rozumí přídavné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (modem, router, telefonní aparát, set top box apod.)

Zúčtovacím obdobím se rozumí časové období, za které účastník hradí poskytovateli úplatu za poskytované služby. Není-li sjednáno jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc.

II. Aktivace služby a objednání doplňkových služeb, propagační nabídky

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je zdířka s konektorem RJ 45, jehož prostřednictvím je účastník připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.
2. Poskytovatel provede instalaci zařízení sloužících k užívání služby a jejich připojení k síti elektronických komunikací v místě uvedeném ve smlouvě jako adresa služby na základě závazné objednávky účastníka.
3. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
4. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit

své služby. Umístění zákaznického centra poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.

zaplacením aktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.

III. Zařízení sloužící k užívání služby

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, poskytne Poskytovatel účastníkovi zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání smlouvy za podmínek sjednaných smluvními stranami. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán předávací protokol.
2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je účastník povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.
4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení. Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.
5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž

umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení účastníkem nebo jinými osobami, kterým účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá účastník za škodu na zařízeních vzniklou.

6. Nevratí-li účastník poskytovateli zapůjčené zařízení řádně a včas, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši hodnoty zapůjčeného zařízení uvedené v předávacím protokolu.

7. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je účastník povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení zúčtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení účastníkem.

9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení ve lhůtě stanovené těmito obchodními podmínkami.

10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže účastník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se

Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž účastník nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může účastník splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést.

11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adresu Zákaznického centra poskytovatele nebo sjedná s poskytovatelem termín demontáže zařízení. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele v sídle poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.

12. Nesplní-li účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

IV. Užívání poskytovaných služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.

2. Účastník se zavazuje,

- že poskytované služby bude využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,
- že poskytované služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti,
- že nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu poskytovatele,
- že nebude jakkoli zasahovat do zařízení poskytovatele,
- že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a smluvním podmínkám,
- že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí poskytovatele i třetích osob.

3. Účastník bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.

4. Porušení ujednání tohoto článku představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty až do výše 15.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Právo poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.

V. Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Služby nepřetržitě v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a specifikaci služby.
2. Poskytovatel neuplatňuje žádná opatření mající za následek omezení objemu přenášených dat ani žádná jiná omezení obdobné povahy.

3. Poskytovatel je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkající se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii oprávněn vedle služeb připojení k internetu poskytovat též specializované služby.

4. Poskytovatel poskytuje níže uvedené specializované služby:

a) Služba JONTV – sledování televizního vysílání prostřednictvím připojení k síti internet,

b) Služba internetové telefonie

5. Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. V případě využívání služby IPTV lze předpokládat snížení rychlosti vkládání stahování o 2 Mbit/s (SD) nebo 4 Mbit/s (HD) za každé zařízení se spuštěnou službou IPTV. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.

VI. Servisní služby

1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá účastník. Vady, za které odpovídá účastník, poskytovatel odstraní na náklad účastníka, příp. jejich odstranění zajistí na náklad účastníka u třetí osoby.
2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému

zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.

3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služby zapůjčených účastníkovi poskytovatelem odstraní poskytovatel v místě svého zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.

4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá účastník, odstraní poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem.

VII. Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle ceny sjednané.

2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.

3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.

4. Poskytovatel zašle účastníkovi vždy do desátého dne v měsíci předpis platby za poskytnuté služby obsahující výši platební povinnosti účastníka. Předpis bude účastníkovi zasílán elektronickou poštou nebo zpřístupněn prostřednictvím zákaznického portálu. Spolu s předpisem může být účastníkovi zasíláno vyúčtování hovorného za předcházející kalendářní měsíc.

5. Poskytovatel je povinen v elektronické podobě poskytovat bezplatně podle výběru

účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného a rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.

6. Zúčtovací období je kalendářní měsíc, není-li sjednáno jinak. Poskytovatel je povinen zaslat vyúčtování ceny účastníkovi elektronicky formou jeho zpřístupnění v Zákaznickém portálu nejpozději do 15 dnů od skončení zúčtovacího období.

7. Poskytovatel vystaví účastníkovi souhrnný daňový doklad vždy do deseti dnů po skončení kalendářního roku.

VIII. Reklamáce vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby účastník uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.

2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu ve prospěch účastníka, je poskytovatel

povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na účet účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

IX. Opožděné placení účtů

1. Nezaplátí-li účastník ve lhůtě splatnosti úplaty za poskytované služby, poskytovatel účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění v délce trvání nejméně jednoho týdne. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až do vyrovnání všech závazků účastníka vůči poskytovateli. Povinnost účastníka hradit úplaty za poskytované služby zůstává nedotčena.
2. V případě prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby je účastník povinen zaplatit uživateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

X. Omezení provozu sítě

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných služeb v rozsahu stanoveném smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů omezit či dočasně přerušit poskytování objednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo z důvodů vyšší moci (vichřice, přerušení dodávek elektrické energie). Lze-li to po poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní poskytovatel účastníka na plánované výpadky poskytované služby zveřejněním informace na vývěsní desce webového rozhraní nebo odešle informační email.

3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.

XI. Omezení a přerušení poskytování služeb

1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit účastníkovi přístup k těmto službám, dozví-li se, že účastník objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.
2. Poskytovatel je oprávněn v případech stanovených těmito Všeobecnými podmínkami či obecně závazným právním předpisem přerušit poskytování služeb či omezit přístup účastníka k těmto službám, je-li účastník v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované služby.
3. Přerušení poskytování z těchto důvodů nezbavuje účastníka povinnosti platit úhradu za poskytované služby v plné výši.
4. Poskytovatel poskytování služby na žádost účastníka služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podrobena zaplacením reaktivačního poplatku ve výši 500 Kč.

XII. Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto všeobecné podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Poskytovatel je oprávněn takto postupovat, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval 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 ust. § 63 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích.

XIII. Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami rámcovou smlouvou trvá po dobu, po kterou je účinná alespoň jedna z prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Specifikace), na jejímž základě je služba čerpána.

2. Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednána jiná doba. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději tři měsíce před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat účastníka, který je podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si takový účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, o možném prodloužení doby trvání smlouvy a o způsobech, jakým lze závazek vypovědět, nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty, v níž je účastník oprávněn informovat poskytovatele, že o prodloužení doby trvání smlouvy nemá zájem. Dále poskytovatel informuje účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

3. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z

důvodů stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.

4. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět:

a) v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, přistoupí-li poskytovatel k jejich změně, s níž účastník nesouhlasí;

b) jestliže dojde k automatickému prodloužení smlouvy původně uzavřené na dobu určitou, a to bez ohledu na to, zda byla smlouva prodloužena na dobu určitou či neurčitou;

c) bez udání důvodu, je-li účastníkem podnikající fyzická osoba

5. Účastník je povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli.

6. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:

a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,

b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,

c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,

d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,

e) jestliže účastník opakovaně oprávněně reklamuje kvalitu služby a poskytovatel není z technických důvodů schopen zajistit nápravu a poskytovat službu ve sjednané kvalitě.

7. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.

8. Výpovědní doba činí 1 měsíc a běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

9. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.

10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.

11. V případě úmrtí účastníka poskytovatel uzavře s právním nástupcem účastníka dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.

12. Je-li smlouva s účastníkem, který je podnikající fyzická osoba, uzavřená na dobu určitou ukončena bez udání důvodu před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, tak, že smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, je účastník povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí 5 % součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena.

13. Je-li smlouva s účastníkem, který je právnickou osobou, uzavřená na dobu určitou ukončena bez udání důvodu před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, je účastník povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí 100 % součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena.

XIV. Zákaznický portál

1. Poskytovatel prostřednictvím zákaznického portálu zpřístupňuje účastníkovi údaje o objednaných službách, jejich nastavení a platbách.

2. Za účelem přístupu ke svému zákaznickému účtu obdrží účastník od poskytovatele přihlašovací jméno a heslo. Účastník je povinen chránit své přihlašovací údaje před zneužitím, zejména není oprávněn sdělit heslo třetí osobě.

3. Prostřednictvím zákaznického účtu může zákazník objednávat další služby a měnit nastavení služeb již objednaných.

4. Účastník je povinen sledovat obsah zákaznického portálu.

5. Přístup k údajům účastníka prostřednictvím zákaznického portálu je zabezpečen heslem. Účastník je povinen chránit přístupové údaje před jejich zneužitím. Účastník bere na vědomí, že neoprávněné užití cizích přístupových údajů je protiprávním jednáním, které může být postihováno podle platných právních předpisů.

XV. Komunikace smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu nebo emailem.

2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti poskytovatele, ke službám poskytovaným poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje poskytovatel na elektronické vývěsní desce přístupné prostřednictvím zákaznického portálu nebo budou rozeslány emailem. Účastník se zavazuje vývěsní desku pravidelně sledovat.

3. Sdělení týkající se pouze účastníka doručuje poskytovatel elektronicky na email uvedený ve smlouvě.

4. Účastník souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve smlouvě budou zasílána obchodní sdělení poskytovatele.
5. Účastník komunikuje s poskytovatelem přednostně pomocí formuláře přístupného prostřednictvím zákaznického portálu, případně písemně.
6. Zásilkou zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na doručovací adresu. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenu i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího odeslání.
7. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. emailem a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami alespoň jedním způsobem.

XVI. Ochrana osobních údajů

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při své činnosti zpracovává osobní údaje zákazníka, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy upravujícími nakládání s osobními údaji, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. O zpracování osobních údajů včetně případného předávání osobních údajů dalším správcům a zpracovatelům Poskytovatel informuje účastníka na svých webových stránkách www.jon.cz.
3. Účastník výslovně souhlasí se zpřístupněním svého jména, příjmení a adresy

v účastnickém seznamu vedeném poskytovatelem.

4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel může pořizovat zvukový záznam rozhovorů s Call Centrem provozovaným poskytovatelem nebo osobou poskytovatelem pověřenou.
5. Účastník je při uzavírání smlouvy či dodatku, kterým se smlouva mění, povinen předložit poskytovateli k nahlédnutí občanský průkaz za účelem ověření identifikačních údajů účastníka, které jsou dle platných obecně závazných právních předpisů povinnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (jméno, příjmení, bydliště a datum narození nebo rodné číslo). Tyto osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění právních povinností poskytovatele.

XVII. Řešení sporů

1. Spory mezi poskytovatelem a účastníkem vyplývající ze Smlouvy řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran.

XVIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se dále dohodly, že tyto Všeobecné podmínky se použijí i v případě zániku smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí tam, kde to povaha jednotlivých ustanovení nevylučuje.

XIX. Zvláštní ustanovení o službě IPTV

1. Toto ustanovení se aplikuje výhradně na službu spočívající v poskytování převzatého televizního vysílání podle aktuální programové nabídky poskytovatele prostřednictvím sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Služba spočívá v šíření

televizního vysílání třetích osob (poskytovatelů televizního vysílání). Služba je poskytována buď samostatně, nebo v balíčku s jinou službou nabízenou poskytovatelem.

2. Poskytovatel neodpovídá za programové změny či výpadky způsobené provozovatelem vysílání.
3. Cena služby je určena ceníkem JON Telka a Skylink.
4. Účastník se zavazuje, že bude službu užívat výhradně v souladu se smluvními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Účastník se zejména zavazuje, že službu bude užívat výhradně pro své vlastní osobní potřeby a neumožní přístup ke službě třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
5. Účastník dále není oprávněn jakkoli zasahovat do zapůjčených zařízení.
6. V případě porušení povinností uvedených v odst. 4 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. V případě porušení povinností uvedených v odst. 5 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit skladbu programů televizního vysílání.
8. Smluvní strany se mohou dohodnout, že vedle zapůjčených zařízení ve smyslu čl. III těchto Všeobecných podmínek poskytovatel účastníkovi za sjednanou úplatu pronajme další zařízení. Nebude-li smluvními stranami sjednáno něco jiného, použije se na vzájemná práva a povinnosti k pronajatému zařízení přiměřeně ust. čl. III těchto Všeobecných podmínek. Pronájem zařízení není součástí poskytnuté služby.

XX. Prémiové balíčky a doplňkové služby

1. Uživatel služby IPTV (samostatně nebo v balíčku s jinými službami elektronických

komunikací) je oprávněn objednat si z platné nabídky poskytovatele jeden nebo více prémiových balíčků, které zahrnují skupinu tematicky či jinak uspořádaných televizních programů. Prémiový balíček je doplňkovou službou ve smyslu těchto VOP.

2. Účastník je oprávněn objednat balíček osobně, telefonicky nebo prostřednictvím zákaznického portálu. Objednávka je závazná a neodvolatelná. Výše úplaty za poskytované služby je stanovena ceníkem platným ke dni objednání služby.
3. Objednávka dle předešlého odstavce je akceptována potvrzením, které poskytovatel účastníkovi doručí prostřednictvím webového rozhraní. Poskytovatel je oprávněn akceptovat objednávku též tak, že zahájí poskytování služby objednané účastníkem.
4. Objednaná služba (prémiový balíček) bude účastníkovi poskytována po dobu minimálně šesti měsíců ode dne zahájení poskytování služby. Nesdělí-li účastník nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty dle předešlé věty, že o další užívání služby (prémiového balíčku nemá zájem), prodlužuje se doba poskytování služby na dobu neurčitou.
5. K žádosti účastníka čerpajícího službu poskytovanou po dobu neurčitou učiněné prostřednictvím zákaznického portálu nebo písemně poskytovatel ukončí poskytování služby k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost poskytovateli doručena.
6. Užívá-li účastník, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, některou z doplňkových služeb poskytovaných poskytovatelem, a má právo ukončit závazek ze smlouvy z důvodu vadného plnění či jiného porušení smluvních povinností poskytovatelem, má takový účastník právo ukončit závazek ze smlouvy ke všem složkám balíčku.

XXI. Zvláštní podmínky pro službu VoIP

1. Služba VoIP je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací spočívající v poskytování hlasových služeb prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Poskytovatel službu zajišťuje prostřednictvím třetí osoby. Závazek poskytovatele spočívá v tom, že účastníkovi umožní užívat službu VoIP poskytovanou třetí osobou za podmínek, které jsou stanoveny poskytovatelem služby VoIP. Ceník volání a podmínky, za kterých je služba VoIP poskytována jsou přístupné prostřednictvím webových stránek poskytovatele. Účastník je povinen se s těmito podmínkami seznámit před tím, než začne službu VoIP využívat, a je povinen je dodržovat. O změně těchto podmínek poskytovatel informuje na svých webových stránkách a prostřednictvím zákaznických účtů.
2. Poskytovatel přidělí účastníkovi telefonní číslo ve lhůtě dvou týdnů od uzavření smlouvy.
3. Účastník je povinen hradit poskytovateli úplatu za využívání služeb dle vyúčtování, které poskytovatel zpracovává na základě vyúčtování poskytovatele služby VoIP.
4. Reklamaci poskytovaných služeb a reklamaci vyúčtování účastník uplatňuje u poskytovatele bez zbytečného odkladu tak, aby poskytovatel mohl řádně a včas reklamovat vady služby u poskytovatele služby VoIP. Poskytovatel reklamaci vyřídí tak, že vady oznámí poskytovateli služby VoIP.

5. Účastník bere na vědomí, že kvalita hlasové služby je ovlivněna využitím kapacity připojení pro datové služby (připojení k Internetu).

XXII. Změna poskytovatele služeb

1. Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel se zavazuje postupovat při vyřizování takové žádosti účastníka v souladu s aplikovatelnými právními předpisy.
2. Poskytovatel na předchozí žádost účastníka umožní účastníkovi umožnit užívání přiděleného telefonního čísla i po ukončení smlouvy, na základě které je účastníkovi poskytována služba VoIP. O podmínkách přenesení telefonního čísla je účastníka povinen informovat přejímající poskytovatel služby.
3. Podmínkou přenesení telefonního čísla je ukončení smlouvy, na základě které poskytovatel účastníkovi poskytuje službu. O výši případných peněžitých závazků účastníka vůči poskytovateli vzniklých v souvislosti s ukončením smlouvy informuje poskytovatel účastníka na žádost účastníka v provozovně poskytovatele, emailem, nebo telefonicky.
4. Za přenesení telefonního čísla je účastník povinen uhradit poskytovateli poplatek, jehož výše je stanovena ceníkem.