

## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a hlasových služeb

### 1. Úvodní ustanovení

- a) Společnost MM-personal computer, s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) poskytuje své služby podle zákona č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích“ a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
- b) Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování služeb společností MM-PERSONAL COMPUTER, s.r.o. Jsou volně přístupné na WWW stránkách společnosti.
- c) Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých MM-PERSONAL COMPUTER, s.r.o.. poskytuje služby, práce a zboží (dále jen služby) právníkům i fyzickým osobám.

### 2. Smlouva a smluvní strany

- a) Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem (viz čl. 3 Definice) nebo zaplacením instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby poskytovatele. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

### 3. Definice pojmů

- a) *Uživatel* je právnická nebo fyzická osoba.
- b) *Poskytovatel* je společnost MM-PERSONAL COMPUTER, s.r.o.
- c) *Odpovědný zástupce* je osoba oprávněná se za smluvní stranu jednat a zavazovat.
- d) *Pověřený pracovník* je odpovědným zástupcem určený pracovník uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje předávací a jiné protokoly, smlouvy.
- e) *Zřízení služby* je akt potvrzený zaplacením instalačního poplatku, případně zaplacením za využívání služeb poskytovatele nebo uzavřením Smlouvy.
- f) *Změna služby* je akt vykonaný na základě elektronicky zaslání požadavku na emailovou adresu internet@mm-comp.cz, případně písemně potvrzený elektronicky e-mailem.
- g) *Maximální rychlost* je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564
- h) *Běžně dostupná rychlost* je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- i) *Zapůjčené zařízení* je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.
- j) *Námítka* je podání účastníka případně uživatele telekomunikační služby u příslušného správního orgánu v návaznosti na vyřízení reklamace ze strany provozovatele.
- k) *Příslušný správní orgán* je Český telekomunikační úřad.
- l) *Telekomunikační služby* (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.
- m) *Velkou trvajícím odchylkou (vadně poskytovanou službou)* od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut..
- n) *Za velkou opakující se odchylku (vadně poskytovanou službu)* od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.)

#### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

- a) Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.
- b) 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. okolnosti, 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, výpadky 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.
- c) Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem na zařízení, a to na náklady uživatele za podmínek předem dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem zvláště pro každý případ.
- d) Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.
- e) 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 smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známé a to primárně elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu.
- f) Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.
- g) Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelského 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.
- h) Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na svých hlavních WWW stránkách.
- i) Poskytovatel monitoruje na základě Zákona o telekomunikačních službách provoz sítě. V případě právního řízení musí na vyžádání tento monitoring předat orgánům činným trestním řízením

#### 5. Práva a povinnosti uživatele

- a) Uživatel je povinen hradit ceny za poskytované služby, a to řádně v termínu.
- b) Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice. Uživatel 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 uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.
- c) Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby - velkou opakující se odchylku. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.
- d) Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného (i emailového) souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- e) Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.
- f) Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- g) Uživatel 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 uživatele nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.
- h) Uživatel 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 této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.
- i) Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.
- j) Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami bez souhlasu

- poskytovatele.
- k) Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.
  - l) Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci 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 uživatele, 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 ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
  - m) Uživatel 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 ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně týdenní lhůtou.

## 6. Ceny a platební podmínky

- a) Za práce a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny uvedené ve Smlouvě.
- b) Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být uživateli oznámena alespoň třicet (30) kalendářních dní před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnost. Uživatel má z tohoto důvodu právo službu vypovědět ke dni změny poplatků. Změna cen služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- c) Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden kalendářní měsíc.
- d) Účtování jednorázových služeb provádí poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou uživateli následovně:
  - jednorázové zřizovací poplatky jsou uživateli účtovány zálohově na základě podpisu nebo změny Smlouvy.
  - jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění.
- e) Platby pravidelně poskytovaných služeb s periodou jeden (1) měsíc provádí odběratel trvalým příkazem z účtu prováděným v den splatnosti uvedeném ve Smlouvě nebo jednorázovou celoroční fakturou zaslanou elektronicky nebo předanou uživateli.
- f) U pravidelně poskytovaných služeb je poskytovatel oprávněn požadovat od uživatele zálohu ve výši jednoho procent (100 %) sjednané ceny služby za sjednanou periodu plateb. Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek poskytovatele za uživatelem, zejména k úhradě ceny poskytovaných služeb a nezaplacených smluvních pokut a současně žádat od uživatele doplacení všech poplatků za poskytnuté služby. Po ukončení Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb poskytovatel zálohu vrátí do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu, nebyly – li započteny pohledávky poskytovatele za uživatelem.
- g) Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.
- h) V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran za úhradu, ztrácí uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou. Uživatelí bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví poskytovatele. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran, ztrácí uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou.
- i) Úctované částky musí uživatel uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit deset (10) dnů ode dne jejího vystavení nebo hotově poskytovateli. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.
- j) Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele nebo zaplacením hotově poskytovateli, a to nejpozději do data splatnosti, oprostěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je uživatel v prodlení.
- k) Je-li uživatel 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. Po dobu takového pozastavení budou uživateli dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se uživatel zavazuje uhradit. Dále je uživatel 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. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.
- l) Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smluvený úrok z prodlení zaplatit.
- m) Uživatel má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy služby. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele.

## 7. Reklamační řád

- a) Poskytovatel odpovídá vůči uživateli 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.
- b) Reklamace uživatele může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb (velkou opakující se odchylkou nebo velkou trvajícím odchylkou) nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamaci v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.
- c) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).
- d) Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.
- e) Právo na uplatnění reklamace má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.
- f) Veškeré reklamační na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem).
- g) Reklamaci musí uplatnit uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V případě reklamační na vyúčtování telekomunikačních služeb je lhůta pěti (5) dnů od doručení vyúčtování. Pokud uživatel neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamační zaniká.
- h) Případné reklamační účtů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účtů dokladů s uvedením důvodu reklamační. Podání reklamační nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamační během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamační bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen.
- i) Za okamžik počátku vadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo emailem. Oznámení uživatele musí být následně provedeno ještě písemně nebo doporučeným dopisem zasláným nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin po telefonickém oznámení. V případě neoznámení reklamační písemně, nebo doporučeným dopisem nemusí být reklamační uznána za oprávněnou. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky, dopisem či doporučeným dopisem, případně je zřejmé, že již je porucha odstraněna (například elektronickou kontrolou funkčnosti zařízení).
- j) Reklamační vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamační: reklamační poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dnů (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dnů).
- k) V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na:
  - a) snížení ceny služby nebo
  - b) vrácení přeplatku nebo
  - c) opravu zařízení nebo
  - d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.
- l) Reklamační vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
- m) Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamační nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek 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.
- n) Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamační nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).
- o) V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamační nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění).

## 8. Doba trvání smlouvy

- a) Smlouva se uzavírá na dobu určitou i neurčitou.
- b) Smlouva může zaniknout:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran.
  - b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu
  - c) uplynutím výpovědní lhůty v délce jednoho měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.
  - d) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Všeobecných podmínek, nebo poruší-li uživatel 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 je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajícím době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla uživateli snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.
  - e) odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení uživateli služby dle smlouvy.
  - f) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou cen poskytovatele, jak je uvedeno v odstavci 6.2.
- c) Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.
- d) Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

## 9. Zachování mlčenlivosti – Zásady ochrana osobních dat (GDPR)

### I.

#### Základní ustanovení

1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „GDPR“) je zákonný zástupce poskytovatele, tj. Martin Mazanec. (dále jen: „správce“).
2. Kontaktní údaje správce jsou  
adresa: Nová Ves u Chýnova 95, 391 55 Chýnov  
email: martinm@mm-comp.cz  
telefon: 603249811
3. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
4. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktními údaji pověřence jsou:

### II.

#### Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

1. Správce zpracovává osobní údaje, které jste mu poskytl/a nebo osobní údaje, které správce získal na základě plnění Vaší objednávky.
2. Správce zpracovává Vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje nezbytné pro plnění smlouvy.

### III.

#### Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

1. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je
  - plnění smlouvy mezi Vámi a správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
  - oprávněný zájem správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,
  - Váš souhlas se zpracováním pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v případě, že nedošlo k objednávce zboží nebo služby.
2. Účelem zpracování osobních údajů je
  - vyřízení Vaší objednávky a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem; při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany správce plnit,
  - zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.
3. Ze strany správce nedochází / dochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR. S takovým zpracováním jste poskytl/a svůj výslovný souhlas.

#### IV.

Doba uchování údajů

1. Správce uchovává osobní údaje
  - po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu).
  - po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle 10 let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu.
2. Po uplynutí doby uchování osobních údajů správce osobní údaje vymaže.

#### V.

Příjemci osobních údajů (subdodavatelé správce)

1. Příjemci osobních údajů jsou osoby
  - podílející se na dodání zboží / služeb / realizaci plateb na základě smlouvy,
  - podílející se na zajištění provozu služeb,
  - zajišťující marketingové služby.
2. Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci. Příjemci osobních údajů ve třetích zemích jsou poskytovatelé mailingových služeb / cloudových služeb.

#### VI.

Vaše práva

1. Za podmínek stanovených v GDPR máte
  - právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
  - právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR,
  - právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR,
  - právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a
  - právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
2. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaší právo na ochranu osobních údajů.

#### VII.

Podmínky zabezpečení osobních údajů

1. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů.
2. Správce přijal technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě.
3. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

#### VIII.

Závěrečná ustanovení GDPR

1. Odesláním objednávky / poptávky z internetového objednávkového / poptávkového formuláře potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
2. S těmito podmínkami souhlasíte zaškrtnutím souhlasu prostřednictvím internetového formuláře. Zaškrtnutím souhlasu potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
3. Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách, případně Vám zašle novou verzi těchto podmínek na e-mailovou adresu, kterou jste správci poskytli/a.

### 10. Závěrečná ustanovení

- a) Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
- b) Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky, případně majetkové spory rozhoduje Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.
- c) Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.
- d) Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.
- e) 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. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- f) 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 neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1. ledna 2021.

Za MM-PERSONAL COMPUTER, s.r.o., poskytovatele služeb

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Martin Mazanec', is written over a light grey rectangular background.

Martin Mazanec  
jednatel společnosti