

Všeobecné obchodní podmínky společnosti GEMNET s.r.o.

kteřé jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, na jejichž základě poskytuje poskytovatel služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku

1. Předmět Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž společnost **GEMNET s.r.o.**, se sídlem: č.p. 501, 687 54 Bánov, IČO: 276 63 752, DIČ:CZ27663752 zastoupeny Viktorem Fojtem – jednatelem společnosti (dále jen Poskytovatel) poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby sítě internet a přidavně a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o registraci č. 535 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

2. Služba a aktivací poplatek

- Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele www.gemnet.cz
- Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Kauce na zaplacení ceny aktivčního poplatku je splatná na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti (viz. bod 3.2) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Nedojde-li k zaplacení kauce na aktivční poplatek ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší. Poskytovatel má v takovém případě nárok na započtení/použití kauce na úhradu smluvní pokuty pro porušení smluvní povinnosti zaplatit aktivční poplatek řádně a včas. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

3. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a její ukončení

- Smlouvu uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně.
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nepozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.
- Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.
- Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet od následujícího dne ode dne odeslání výpovědi druhé straně.
- Pokud zákazník využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu služby a je možné mu fakturovat jen poměrnou částku.
V tomto případě se převod služby řídí dle bodu 22.1-22.6.
- Smlouva se ruší uplynutím 30-ti dnů v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek po upozornění účastníka (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávek služeb (blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. bod 5.6.), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. bod 5.8), a nezaplacení paušálního poplatku (viz. bod 14.4., 14.5., 14.13., 14.17.) do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokaci má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokačí dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby (znovuaktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli, to však nepozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovuaktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivčního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokaci z důvodu závažného porušení.
- Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele dle bodu 5.6.
- V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatелеm od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od příjímajícího Poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany Uživatele dle bodu 3.4. těchto Obchodních podmínek. Poskytovatel má v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou, nárok na úhradu maximálně částky, která nebude vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nepozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Změna Tarifu

- Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.
- V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivční poplatek dle platného Ceníku služeb.

5. Práva a povinnosti Uživatele

- Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.
- Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v bodu 4 těchto Obchodních podmínek.
- Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum (viz. bod 16.1. těchto Obchodních podmínek) a uplatňovat reklamacie proti rozsahu, kvalitě Služby či účtované ceně dle bodu 17 těchto podmínek.
- Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.
- Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových

příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.

- Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.
- Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení služeb užívá těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.
- Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Požítuje-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.
- Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nepozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz. bod 6.12.).
- Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu.
- Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlídnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neucínil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatela smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřeně úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.
- Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle článku 20.6, 20.4., 20.9. a 20.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- vypuštěno
- Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytnutí smluvních služeb.
- Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směřování sítě.
- Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhne nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobí.
- Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nově podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5 Zákona o elektronických komunikacích (dále jen ZeK).

- 6.13. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5.000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodů 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživateli takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.
- 7. Předání a převzetí věcí**
- 7.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživateli povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživateli je při předání povinen potřebnou součinnost.
- 7.2. Uživateli odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživateli neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 7.3. Uživateli je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživateli povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Uživateli je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna rozumná opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Uživateli vznikly, je Uživateli oprávněn Poskytovatel vyúčtovat.
- 7.5. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.
- 8. Převod vlastnictví k věcem**
- 8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).
- 9. Ochrana dat a informace**
- 9.1. Uživateli je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb.
- 10. Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla**
- 10.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP (telefonní služba), má Uživateli právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 10.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 11. Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady**
- 11.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP (telefonní služba), zablokuje Poskytovatel na základě písemné žádosti Uživatele odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem.
- 11.2. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku služeb.
- 12. Seznam Uživateli veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**
- 12.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOIP, Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech uživatelů služby dle bodu 11.2. těchto Obchodních podmínek, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
- 12.2. Údaje zpracované podle bodu 12.1. těchto Obchodních podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informačních služeb o telefonních číslech Uživatele služby, případně i pro vydání telefonního seznamu účastníků služby.
- 12.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživateli přeje uvést.
- 12.4. Text označení účastnické stanice navrhně Uživateli, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživateli co nejjednodušší. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 12.5. Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 12.6. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1. těchto Obchodních podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživateli služby a pro účely informačních služeb o telefonních číslech Uživatele.
- 12.7. Vypuštěno
- 13. Ceny služeb**
- 13.1. Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 13.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle bodu 6.12.

14. Platební podmínky

A) Obecné

- 14.1. Uživateli hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě, případně poskytovatelem potvrzené objednavce a v těchto Obchodních podmínkách.
- 14.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz. bod 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživateli služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. V případě kdy nebylo sjednáno a uživatel služby užívá, má se za to že tyto služby řádně odebral a je povinen za tyto hradit poplatky dle ceníků.

B) Internet

- 14.3. Uživateli je povinen platit poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy, v termínu uvedeném ve vyúčtování.
- 14.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel zasílá Uživateli vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. bod 14.3.). Vyúčtování zasílá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný. V případě, že Uživateli neobdrží vyúčtování do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovateli bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživateli vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce.
- 14.5. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživateli je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.
- 14.6. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.
- 14.7. Uživateli může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyznění. Uživateli je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.
- 14.8. Účastník nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužití služby, pokud Smlouvou sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v bodu 3.6.
- 14.9. Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí paušálu do konce minimální doby platnosti Smlouvy v maximální výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. To platí i v případě, dojde-li k ukončení smlouvy dle bodu 3.8. a 3.9. těchto Obchodních podmínek. Uživateli není povinen hradit zbývajících částí paušálu v případě, že podá výpověď dle odstavce 3 těchto Všeobecných podmínek.
- 14.10. Pro případ prodloužení s platbami uživatele je poskytovateli oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.
- 14.11. Poskytovateli náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.
- 14.12. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele www.gemnet.cz
- 14.13. V případě, že se ve Smlouvě popř. v Ceníku Služeb, na nějž Smlouva odkazuje, sjednává za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby a poplatek za provoz bude nižší než je sjednaná minimální částka za měsíční provoz, je Poskytovateli oprávněn Uživateli účtovat minimální částku za měsíční provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu Uživatele v příslušném účtovacím období.
- 14.14. Po skončení účtovacího období, jímž je čtvrtletí, vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové čtvrtletní hoverné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hoverné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícím po uplynutí čtvrtletního účtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů. Pokud celková fakturovaná částka za čtvrtletní účtovací období přesáhne částku 1.500,- Kč (bez DPH), mění se po zaslání upozornění uživatele účtovací období na kalendářní měsíc, počínaje kalendářním měsícem, jenž následuje po uplynutí čtvrtletí, a v takovém případě vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové měsíční hoverné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hoverné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícím po uplynutí měsíčního účtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů.
- 14.15. Ustanovení bodu 14.6., 14.7, 14.8, 14.9., 14.10. platí i zde.
- 14.16. Uživateli má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Toto vyúčtování poskytne poskytovatel uživateli bezplatně. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě účtovací období.
- 14.17. Uživateli je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživateli povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovateli oznámí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneúčtí Služby. Poskytovateli omezi aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 15. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 15.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrada škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb.- občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2. Poskytovateli neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 15.3. Poskytovateli odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 15.4. Poskytovateli zejména neodpovídá za:
- škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou vírovou a jinou nákazou počítačů Uživatele,
 - škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat,
 - úšlý zisk,
 - rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele,
 - škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele,
 - poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 15.5. Poskytovateli neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.
- 15.6. Poskytovateli nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživateli bere na

vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby..

16. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

- 16.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele www.gemnet.cz
- 16.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelé. Jde-li o služby VoIP a nachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli komunikační sítě, který zajišťuje připojení Uživatele k veřejné komunikační síti.
- 16.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 16.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující služby elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby
- 16.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba bude Uživateli poskytnuta omezeně, nebo s prokazatelnou vadou.

17. Reklamacie a kompenzace

- 17.1. Reklamacie na vyúčtování ceny či kvalitu služby je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek
- 17.2. Reklamacie musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele
- 17.3. vypuštěno
- 17.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.
- 17.5. Bude-li reklamacie týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dní a jde-li o Službu VoIP na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. V případě kladně vyřízené reklamacie o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek především k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

18. Řešení sporů a rozhodné právo

- 18.1. Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTU (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTU ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.
- 18.2. Na všechny právní vztahy řídící se těmito podmínkami se bude aplikovat právo České republiky.
- 18.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

19. Ochrana Osobních údajů

- 19.1. Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.
- 19.2. Osobními údaji, které budou Poskytovatel o Uživateli zpracovávat jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, organizace a vlastněná zařízení.
- 19.3. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy a poskytování služby dle těchto obchodních podmínek. Pokud by subjekt údajů nechtěl osobní údaje poskytnout, nemohla by smlouva být uzavřena a služba by nemohla být ze své podstaty poskytnuta.
- 19.4. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání uzavřené smlouvy a 10 let po jejím ukončení jako důkaz proti případným právním nárokům. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.
- 19.5. K osobním údajům budou mít přístup zaměstnanci poskytovatele a externí zpracovatelé – což jsou účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele a dále subdodavatelé služeb poskytovaných Poskytovatelem. V případě zveřejnění dle a v souladu s čl. 12 bude mít ke zveřejněným údajům přístup veřejnost.
- 19.6. Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizací pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.
- 19.7. Uživatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, na přístup ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, k vyznamu a další práva stanovená v GDPR.
- 19.8. Uživatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plnících z GDPR k dozоровému úřadu. Dozоровým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.
- 19.9. Bližší a podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů, kterými se Poskytovatel řídí. V těchto zásadách jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, které může uživatel uplatnit. Zásady jsou dostupné na adrese www.gemnet.cz

20. Implementace nařízení EU č. 2015/2120 a formulace omezení služeb

- 20.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>) pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120)
- 20.2. Ve smyslu Článku 3, odst. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje opatřením pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, odst. 3 a), b), c), těchto nařízeních.
- 20.3. Ve smyslu Článku 3, odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel vyjma poskytování přístupu k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s Čl. 3 odst. 5 druhý pododstavec, navýšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IP TV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.
- 20.4. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem

zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb vč nutnosti zamezení tzv. DDoS a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle 20.10 VoP

- 20.5. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametřům služby žádná omezení nad rámec parametřů sjednané služby poskytovatel neprovádí.
- 20.6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přjmout následující druhy opatření: i/blokovat narušující datový provoz / omezit nebo úplně zamezit přístup uživatele do sítě poskytovatele; iii/ ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech účastníka
- 20.7. Nedílnou součástí smlouvy i těchto VoP je dokument Definice rychlosti služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlosti služeb), který specifikuje profily rychlosti přípojek.
- 20.8. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel, může pro kontrolu parametřů služby, využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje v záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamacie doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele má poskytovatel pro tyto účely zřízeno HotLine linku, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamacie služby a ve smyslu této reklamacie je následně taková odchylka řešena. Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelný charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.
- 20.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti. K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- 20.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:
 - nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb a to ani po poskytnutí náhradní lhůty
 - jsou služby zneužívány osobou odběratele či třetí stranou
 - nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany odběratele
 - jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
 - je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě
- 20.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny
- 20.12. Na základě č. 127/2005 Sb., § 63 odst. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným účastníkem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu

21. Ustanovení společná a závěrečná

- 21.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 21.2. Do platných obchodních podmínek se nahlíží na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 21.3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Obchodní podmínky. Tyto však výhradně v souladu s ZeK a bodu 6.12 těchto VoP.
- 21.4. vypuštěno
- 21.5. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nově ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 21.6. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 21.7. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 21.8. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1.2.2021, účinnosti dne 3.3.2021
- 21.9. Zásady zpracování osobních údajů jsou účinné od 1.7.2020

22. Změna poskytovatele podle § 34

- 22.1. Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytování služeb v případě že je technicky možné. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
- 22.2. V případě že účastník chce změnit službu přístupu k internetu, může požádat nového (přijímajícího) poskytovatele k zajištění změny přístupu k internetu. Účastník novému poskytovateli předá v žádosti o změnu nejméně: 1 - identifikační údaje (příjmení, jméno, datum narození nebo rodné číslo, bydliště), 2 - identifikační údaje služby (číslo smlouvy, specifikaci - název stávající služby, den kdy má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout) 3- ověřovací kód (OKU kód vydaným opouštěným

- poskytovatelem služby) 4- identifikační údaje opouštěného poskytovatele
- 22.3. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti od účastníka o změnu poskytovatele, vyrozumí opouštěného poskytovatele o změně poskytovatele služby. Zdělí mu všechny identifikační údaje (dle bodu 22.2) a informaci o dni, ke kterému má změna proběhnout. Společně, neprodleně, ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 22.4. Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. V případě nedodržení má účastník právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb.
- 22.5. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.
- 22.6 V případě že GEMNET s.r.o. bude jako opouštěný poskytovatel tak přejímající poskytovatel zašle veškeré údaje dle bodu 22.2 a identifikační údaje přejímajícího poskytovatele do datové schránky GEMNET s.r.o. - id.schánky: **75b72tx**.