

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společnosti VSHosting s.r.o.

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů („ZEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („OZ“).

Znění účinné od 1. ledna 2021

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

### 1.1. Co obsahují:

Tyto Všeobecné podmínky („VOP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky („ČR“) („Služby“) společnosti VSHosting s.r.o., se sídlem Sodomkova 1579/5, Hostivař, 102 00 Praha 10, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 29746, IČO: 61505455, DIČ: CZ61505455 („VSH“), na základě rámcové smlouvy („Rámcová smlouva“) a dílčích účastnických smluv o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Dílčí smlouva“) (Rámcová smlouva a Dílčí smlouvy uzavřené na jejím základě dále společně též jako „Smlouva“).

### 1.2. Pevné sítě:

Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných pevných sítí elektronických komunikací VSH („Pevné sítě“), případně smluvního operátora VSH (souhrnně „Sítě“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu Služeb ovlivnit.

### 1.3. Na co se nevztahují:

Tyto VOP se nevztahují na přístup k sítím a službám elektronických komunikací a přifazeným prostředkům a propojení upravených v § 78 a násl. ZEK ani na prodej, nájem a opravy telekomunikačních koncových zařízení.

### 1.4. Účastník:

Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s VSH Smlouvu, nebo která zahájila s VSH jednání o uzavření Smlouvy („Účastník“); Účastníkem se rozumí též osoba, která Službu VSH využívá. Účastníkem – spotřebitelem se rozumí osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

### 1.5. Smluvní podmínky:

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří:

#### 1.5.1. tyto VOP;

#### 1.5.2. ceník služeb VSH („Ceník“);

1.5.3 popis Služeb dostupný na internetové adrese <https://vshosting.cz/assets/download/Specifikace%20elektronick%C3%BDch%20komunikac%C3%AD.pdf>; a

1.5.4. technická specifikace Služeb dostupná na internetové adrese <https://vshosting.cz/assets/download/Technick%C3%A1%20specifikace.pdf>

#### 1.5.5. Smlouva o zpracování osobních údajů

(„Smluvní podmínky“).

Aktuální Smluvní podmínky jsou dostupné na Internetových stránkách (jak je tento pojem definován v odst. 2.1), konkrétně na adrese [www.vshosting.cz](http://www.vshosting.cz).

### 1.6. Ceny:

Ceník upravuje zejména ceny za jednotlivé Služby, příp. ceny za nájem koncových zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. Ceník obsahuje též případnou nabídku druhů servisních služeb.

## 2. Uzavírání Smlouvy

### 2.1. Jak uzavřít Smlouvu:

Smlouva je uzavřena sjednáním a uzavřením Rámcové smlouvy mezi VSH a Účastníkem. Účastník může u Poskytovatele následně popat poskytování Služeb vyplněním specifikace Služeb, jakožto nabídky na uzavření Dílčí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („Objednávka“), které jsou k dispozici (včetně ostatních Smluvních podmínek) zejména u obchodních zástupců VSH a na internetových stránkách VSH [www.vshosting.cz](http://www.vshosting.cz) („Internetové stránky“) nebo můžou být Účastníku zaslány na vyžádání poštou nebo e-mailem.

Ujednání těchto VOP týkající se Smlouvy se obdobně použijí v případě uzavírání dodatků, změn či dohod týkající se Smlouvy.

### 2.2. Co je třeba uvést a doložit:

V Objednávce uvede Účastník specifikaci Rámcové smlouvy a své identifikační údaje.

Jedná-li za Účastníka zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že VSH je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů. VSH má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Objednávce, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé.

### 2.3. Forma Objednávky:

Objednávku předkládá Účastník písemnou formou. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Účastník může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci.

### 2.4. Zřízení Služby:

Pokud Účastník v Objednávce neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést VSH dle standardních parametrů. K následnému zřízení další Služby či změně nastavení Služeb dojde vyplněním další Objednávky.

Pro náležitosti Objednávky, pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v technické specifikaci pro danou Službu. Pokud to VSH umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí zejména den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkově.

### 2.5. Právo VSH odmítnout uzavřít Smlouvu nebo zřídit Službu:

VSH odmítne uzavřít Smlouvu nebo zřídit Službu, pokud Účastník nesplní Smluvní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Účastník:

- (i) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- (ii) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- (iii) neplnil nebo neplní své povinnosti vůči VSH nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové povinnosti nebude plnit,
- (iv) nesložil u VSH případně požadované jistoty v souladu s aktuálním Ceníkem,
- (v) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů, v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem obchodního závodu,
- (vi) odmítl zřízení Služby z důvodů technických omezení na straně VSH,
- (vii) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují Smluvním podmínkám, nebo
- (viii) Smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo Smluvní podmínky zrekapituloval jinými slovy.

Důvody odmítnutí VSH sdělí Účastníkově, a to nejpozději do 20 dnů ode dne doručení Objednávky. Složil-li Účastník, jehož Objednávka byla odmítnuta, jistotu, bude Účastníkově ze strany VSH vrácena nejpozději do 60 dnů ode dne odmítnutí Objednávky.

## 2.6. Přijetí Objednávky:

Pokud Účastník splní všechny podmínky pro uzavření Dílčí smlouvy dle těchto VOP, VSH akceptuje Objednávku a zajistí její předání zpět Účastníkovi, a to nejpozději do 20 dnů ode dne jejího převzetí. Ve stejné lhůtě VSH případně Účastníkovi sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušné technické specifikace možné zřídit. V rozsahu v jakém není možné požadované Služby zřídit, Dílčí smlouva zaniká. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami v případě podpisu Smlouvy za fyzické přítomnosti obou smluvních stran, nebo zřízením Služby, a to podle toho, co nastane dříve.

## 2.7. Doba trvání Smlouvy:

Smlouva se uzavírá vždy na dobu uvedenou v Rámcové smlouvě a jednotlivých Dílčích smlouvách.

## 2.8. Právo Účastníka - spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání VSH:

Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník - spotřebitel při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od VSH obdrží informace o zákonných náležitostech uzavřené Smlouvy ve smyslu § 63 odst. 1 ZEK. Odstoupí-li Účastník - spotřebitel od Smlouvy a VSH již započala s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka - spotřebitele, je Účastník - spotřebitel povinen VSH uhradit poměrnou část ceny za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání, uskutečnění datového spojení, nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla VSH uvedenou v odst. 1.1. K odstoupení lze využít vzorový formulář, který je uveden na Internetových stránkách na adrese <https://vshosting.cz/assets/download/Formulář%20odstoupení%20od%20smlouvy.pdf>. Ustanovení tohoto odstavce se uplatní obdobně též na jakékoliv změny Smlouvy (např. dodatky); v takovém případě dojde k navrácení Smlouvy do stavu před změnou, a to k datu doručení odstoupení.

## 3. Práva a povinnosti VSH

### 3.1. VSH je povinna zejména:

- (i) (kvalita služeb) poskytovat Službu ve sjednané kvalitě, není-li sjednána, pak poskytovat Službu tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami včetně podmínek uvedených v Provozních podmínkách,
- (ii) (údržba Sítí) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- (iii) (odstraňování závad) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních VSH co nejdříve, to znamená nejpozději do 30 dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude VSH postupovat i v případech, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu OZ,
- (iv) (lhůty pro zřízení Služby) zřídit Službu ve lhůtě 30 dnů od uzavření Smlouvy, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta, jakož i v takové souvislosti provést jiné změny Smlouvy v dohodnuté lhůtě,
- (v) (vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy) stanovit v Ceníku přiměřený nárok VSH na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Smlouvy v souladu s odst. 11.4,
- (vi) (ochrana údajů) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděli.

### 3.2. VSH je oprávněna zejména:

- (i) (zálohy a jistoty) požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby, a to v rozsahu sjednaném ve Smlouvě,
- (ii) (stanovení limitů) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- (iii) (nutnost identifikace) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci dle Smluvních podmínek s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude VSH jednat jako s Účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Účastníka,

- (iv) (ověření Účastníka) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své povinnosti, s čímž Účastník podpisem Objednávky souhlasí,
- (v) (změna kódů) změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude VSH Účastníka bez zbytečného odkladu informovat a bude-li to technicky možné, VSH sdělí Účastníkovi změnu nejpozději 5 dnů před jejím provedením,
- (vi) (ochrana Sítí a Služeb) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- (vii) určit v technické specifikaci, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem VSH. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany VSH vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán.

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

### 4.1. Účastník je povinen zejména:

- (i) (oznamování změn údajů) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat VSH změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Účastník je povinen na žádost VSH předložit doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- (ii) neprovádět změny na zařízeních Sítí, včetně koncového bodu Sítí, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- (iii) (užívání Služeb pouze povolenými způsoby) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami, písemnými návody a pokyny VSH a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- (iv) (užívání schválených zařízení) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích elektronických komunikací v ČR;
- (v) (ochrana Sítí a Služeb) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- (vi) (placení cen za služby) řádně a včas platit ceny za poskytnuté Služby v souladu se Smluvními podmínkami, zejména s čl. 6, a to včetně cen za užití služeb třetích stran,
- (vii) poskytnout VSH na její žádost podklady a doklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své povinnosti,
- (viii) (vrácení zapůjčeného zařízení) v případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vrátit na adresu sídla VSH veškeré zapůjčené zařízení, které mu bylo předáno při podpisu Smlouvy, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od ukončení Smlouvy,
- (ix) bez výslovného písemného předchozího souhlasu VSH nepřeprodávat Služby, jakož ani nepřenečovat Služby k přeprodání třetím osobám, Účastník tedy nesmí vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu, vydávat Služby za služby Účastníka či jiné osoby nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností (aniž by došlo k uzavření smlouvy podle § 79 a násl. ZEK), tj. jakkoliv, přímo či nepřímou, poskytovat, či se podílet na poskytování, služeb elektronických komunikací, a to za využití, částečného či úplného, Služeb dle této Smlouvy.

### 4.2. Účastník je oprávněn zejména:

- (i) řádně užívat Služeb VSH, které mu byly zřízeny,
- (ii) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště VSH dle způsobu sjednaném ve Smlouvě, SLA nebo Smluvních podmínkách. VSH je dále oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- (iii) umožnit užití Služeb třetí osobě s výjimkou případů uvedených v odst. 4.1 bod (ix),
- (iv) (právo na informace) požádat VSH o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. VSH sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany VSH pro poskytování takových informací.

## 5. Cena a vyúčtování ceny

### 5.1. Ceník:

Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je dostupný na Internetových stránkách (<https://vshosting.cz/assets/download/Cenik%20sluzeb%20elektronickych%20komunikaci.pdf>). Ceník upravuje zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé Služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní. Součástí tarifu mohou být i Služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál). Cena je ve vyúčtování uvedena po zaokrouhlení dle standardních matematických pravidel.

### 5.2. Vyúčtování záloh a jistot:

VSH je po předložení Objednávky Účastníkem oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případně zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány (tj. započteny proti příslušné platbě), resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich zúčtování, resp. vrácení. VSH je oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 6.17 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.

### 5.3. Povinnost hradit cenu za Služby:

Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby.

## 6. Platební podmínky

### 6.1. Elektronické vyúčtování, zúčtovací období:

VSH vystavuje vyúčtování ceny za Službu v elektronické nebo tištěné formě. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem.

Zúčtovacím obdobím je období stanovené VSH, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluvněm rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Výjimkou z tohoto pravidla jsou vyúčtování za první a poslední období, která zahrnují (a) v případě prvního období část měsíce, po kterou byla Služba využívána od zahájení jejího poskytování a následující první celý měsíc, a (b) v případě posledního období, odečet poplatků za Službu naúčtovaných předem a to poměrně k datu ukončení poskytování předmětné Služby. Po skončení zúčtovacího období VSH změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby.

### 6.2. Druhy a rozsah vyúčtování:

VSH vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat položkové vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) („ČTÚ“).

### 6.3. Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany VSH odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Pevných sítích je lhůta odeslání do 5 dnů ode dne vystavení vyúčtování. Vyúčtování je vystavováno vždy 15. den v kalendářním měsíci pro předchozí uplynulé zúčtovací období. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude v této lhůtě podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak VSH oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 10.1 (ii) těchto VOP. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období.

### 6.4. Není-li doručeno vyúčtování včas:

V případě, že u Služeb v Pevných sítích nebude Účastníkovi doručeno vyúčtování do 7. dne od vystavení vyúčtování, je Účastník oprávněn požádat VSH o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem.

### 6.5. Rozdělení vyúčtování:

V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

### 6.6. Splatnost a způsoby platby:

Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 15 dnů ode dne vystavení vyúčtování u Služeb v Pevných sítích.

Vyúčtování paušálních plateb je prováděno formou předplatného dle Účastníkem zvoleného způsobu platby, kdy Účastník volí z těchto způsobů: a) inkasem z bankovního účtu – předplatné na jedno zúčtovací období, b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu VSH – předplatné na jedno zúčtovací období, c) prostřednictvím SIPO – předplatné na dvě zúčtovací období, anebo d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A - předplatné na jedno zúčtovací období.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.

### 6.7. Platba inkasem:

V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že VSH je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je VSH oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit.

Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady může provést také Účastník, je však povinen to prokazatelně oznámit VSH současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

### 6.8. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:

Kdykoli před skončením zúčtovacího období je VSH oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou VSH nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má VSH důvodné podezření, že Účastník:

- (i) zneužívá Služby, nebo
- (ii) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb, nebo
- (iii) umožní třetí osobě zneužívání Služeb, nebo
- (iv) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

### 6.9. Splnění povinnosti, variabilní symbol:

Povinnost Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet VSH. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit VSH vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109 a Zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a VSH.

### 6.10. Započtení Účastníkem:

Účastník může započíst pohledávky Účastníka za VSH proti pohledávkám VSH za Účastníkem pouze na základě předchozího písemného souhlasu VSH.

### 6.11. Úhrada při obnovení Služby:

V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je VSH oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle platného Ceníku a Účastník je povinen tento poplatek zaplatit.

### 6.12. Úrok z prodlení a smluvní pokuta:

VSH je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě, nejméně však 7 dnů. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo VSH domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

### 6.13. Upomínky:

Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, VSH ho na prodloužení upozorní elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným vhodným způsobem a stanoví náhradní lhůtu plnění zpravidla 5 dní ode dne doručení upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky VSH za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může VSH Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. VSH neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

### 6.14. Postup při závadě či poruše:

Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně VSH, VSH může přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí VSH poruchu nebo se VSH dozví o závadě jinak a Účastník poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).

### 6.15. Paušální platby:

Nestanoví-li Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby bez ohledu na to, zda Účastník skutečně využíval objednané Služby, nebo bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti).

### 6.16. Právní zástupci a inkasní agentury:

VSH je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodloužení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s osobou, která se takovým zmocněním prokáže, jako s VSH. Účastník se dále zavazuje zaplatit veškeré náklady spojené s případným oprávněným vymáháním pohledávky VSH za Účastníkem.

### 6.17. Použití uhrazených částek:

Neurčí-li Účastník při plnění, na který dluh plní, je VSH oprávněna finanční plnění ze strany Účastníka použít na jednostranné započtení svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy, a to oznámením o započtení, přičemž přednostně se započte neuhraněná smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobené VSH. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení. V případě pochybností platí, že VSH započte zálohu, jistotu, slevu nebo jinou platbu oproti svým pohledávkám za Účastníkem postupně od nejstarší z nich, a pokud není některá z pohledávek se shodným datem splatnosti uhrazena započtením v plné výši, pak se započtení provede v poměrné výši vůči každé z těchto pohledávek; za pohledávku VSH za Účastníkem se pro účel této věty považuje pohledávka z jakéhokoliv vyúčtování souvisejícího s jakoukoliv ze Služeb poskytovaných Účastníkovi a neuhraněná ve lhůtě splatnosti.

Případné přeplatky budou Účastníkovi vráceny do 60 dnů od ukončení Smlouvy.

### 6.18. Neidentifikované platby:

Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany Účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění dluhu Účastníka. Jakmile VSH takovou neidentifikovanou platbu obdrží, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 6.17.

### 6.19. Změna režimu DPH:

Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. VSH žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

## 7. **Ochrana osobních údajů**

VSH je oprávněna zpracovávat osobní a identifikační údaje, včetně údajů provozních a lokalizačních v souladu s platnými vnitrostátními i unijními právní předpisy.

## 8. **Reklamacce**

### 8.1. Lhůta pro podání reklamacce:

Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu. Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u VSH bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2

měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. Reklamacce na poskytnutou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

### 8.2. Vyřízení reklamacce:

VSH je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním operátorem, je VSH povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

### 8.3. Vrácení částek a dobropisů:

V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany VSH započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů VSH povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany VSH.

## 9. **Omezení nebo přerušování poskytování Služeb**

9.1. VSH je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- (i) (bezpečnost Sítě) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- (ii) (krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- (iii) (legislativní důvody) v případě, že VSH k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- (iv) (zneužívání Služeb a Sítí) je důvodně podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve VOP, resp. Ceníku. VSH je oprávněna monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb,
- (v) (překročení limitu) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 (ii).

9.2. VSH je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě, že Účastník i přes upozornění:

- (i) (porušování povinností) porušuje Smluvní podmínky,
- (ii) (neschválený přeplatek služby) užívá Sít' a Služby v rozporu s odst. 4.1(ix),
- (iii) (neuhranění ceny ani po upozornění) je v prodloužení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání 1 týden od doručení upomínky,
- (iv) (neschválené zařízení) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR a na Pevné síti VSH,
- (v) (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou sjednanou záruku,
- (vi) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst.10.12(ii),
- (vii) (nemožnost komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany VSH na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi VSH nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

### 9.3. Úmrtí či zánik Účastníka:

VSH přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list Účastníka. VSH přeruší poskytování Služby v případě zániku Účastníka – právnické osoby, a to na žádost osoby, která doloží zánik Účastníka.

### 9.4. Přístroj poškozující Sít':

VSH je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje

funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je VSH po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

#### 9.5. Obnovení Služeb:

Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který VSH stanoví, VSH obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 6.11.

### 10. Zřízení, změna a zrušení Služby

10.1. Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:

- (i) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
- (ii) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.

10.2. Podání žádosti o změnu Smlouvy:

Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany VSH, zpravidla písemně na určeném formuláři VSH. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Internetových stránkách na adrese [●]. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.

10.3. Změna identifikačních údajů:

Žádost o změnu podle odst. 10.1 (i) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil VSH.

10.4. Rozsah žádosti o změnu:

Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 10.1 (ii) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má VSH právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

10.5. Zřízení Služby:

Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení čl. 2.

Změna nastavení Služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Smluvních podmínek.

10.6. Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:

Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:

- (i) (ukončení Smlouvy bez sankce) pokud VSH provede jednostranně změnu Smluvních podmínek v rozsahu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. p) až r) ZEK, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení (odstoupení od) Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti VSH, resp. v případě telefonické výpovědi dnem identifikace Účastníka, nebo
- (ii) (opatření k ochraně Sítě) pokud VSH zavádí ve smyslu odst. 3.2 (vi) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena posledním kalendářním den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena VSH, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
- (iii) (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka předloží VSH Objednávku za účelem nahrazení dosavadní Smlouvy Smlouvou s takovou třetí osobou jako novým Účastníkem. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválena Objednávka, případně Objednávka předložená ze strany třetí osoby. V tomto případě musí VSH obdržet Objednávku třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- (iv) bez uvedení důvodu.

10.7. Výpověď primárně písemně:

Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně písemně do sídla VSH prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, osobním doručením, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem. Den, kdy Účastník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti VSH, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Do 30 dnů po doručení

výpovědi zašle VSH Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla vyrozumění o přijetí výpovědi.

10.8. Schválení žádosti o změnu:

Není-li v technické specifikaci u konkrétní Služby stanoveno jinak, VSH schválí nebo odmítne žádost o změnu do 30 pracovních dnů od jejího doručení VSH. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že VSH do 30 pracovních dnů nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

10.9. Omezení změn Smlouvy:

VSH je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 10.1 (ii) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek VSH za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. VSH je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 9, jakož i v průběhu výpovědní doby.

10.10. Změny jinak než písemně:

VSH se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 10.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka.

10.11. Rušení Služeb a trvání Smlouvy:

Zrušením jednotlivé Služby není ukončena celá Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb dle Dílčí smlouvy je automaticky ukončena i Dílčí smlouva.

10.12. Výpověď – zrušení Služby a ukončení Smlouvy ze strany VSH:

VSH je oprávněna vypovědět konkrétní Služby, resp. Dílčí smlouvu, a to v následujících případech:

- (i) (porušování povinností Účastníka) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny za poskytnuté Služby po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně dvou nezaplacených vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky před účinností (doručením) výpovědi, pozbývá výpověď VSH platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
- (ii) (likvidace či insolvence) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem obchodního závodu. V těchto případech je VSH současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- (iii) (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 9.1 (iv) a v odst. 9.2.
- (iv) (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od VSH z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

10.13. Výpovědní doba:

Výpovědní doba činí 30 dnů, není-li sjednáno jinak, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi vypovídající smluvní strany druhé smluvní straně..

### 11. Ukončení Smlouvy

11.1. Rámcová smlouva

Na ukončení Rámcové Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby (Dílčí smlouvy) podle odst. 10.6, 10.12 a 10.13. Ukončení Rámcové Smlouvy nezabývá Účastníka povinností zaplatit VSH ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

11.2. Úmrtí Účastníka - spotřebitele:

Úmrtím Účastníka - spotřebitele Smlouva končí. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. Dohodne-li se oprávněný dědic s VSH na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka – spotřebitele, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě. Tím není dotčena odpovědnost dědiců za dluhy zůstavitele.

### 11.3. Upozornění před uplynutím doby trvání Smlouvy

Poskytovatel informuje Účastníka-spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník-spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

### 11.4. Předčasné ukončení Smlouvy

V případě předčasného ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou:

- (i) jehož účinky nastanou během tří měsíců od uzavření Specifikace, nebude Poskytovatel po Účastníkovi-spotřebiteli požadovat úhradu vyšší než jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění ubývajících do konce sjednané doby Specifikace. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Specifikace.
- (ii) uhradí Účastník náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, dle Ceník.

## 12. **Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

### 12.1. Výjimky z odpovědnosti:

VSH není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- (i) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- (ii) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- (iii) ztráty, odcizení, vyřazení nebo zneužití přístupových kódů a všech dalších kódů, které má Účastník povinností chránit před ztrátou, odcizením, vyřazením a zneužitím.

### 12.2. Odpovědnost VSH:

V ostatních případech neuvedených v odst. 12.1 za škodu VSH odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

### 12.3. Odpovědnost Účastníka:

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne VSH v důsledku:

- (i) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník, že takovým porušením z jeho či uživatelské strany škoda nevznikla, nebo neprokáže-li, že za jednání takového uživatele odpovídá jiný Účastník,
- (ii) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- (iii) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- (iv) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR či na Pevné síti VSH nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- (v) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetí osobám.

## 13. **Rozhodné právo a řešení sporů**

### 13.1. Český právní řád:

Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VOP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení OZ.

### 13.2. Mimosoudní a soudní řešení sporů:

Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze Smlouvy či v souvislosti činností VSH obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho internetových stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od VSH na Českou obchodní inspekci na jejích internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spory mezi VSH a Účastníkem, vyplývající ze Smlouvy nebo na jejím základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. 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 VSH. Ohledně pravomoci a a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

## 14. **Doručování zpráv**

### 14.1. Způsoby komunikace a písemné úkony:

Účastník bere na vědomí, že VSH je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („Zpráva“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo či emailovou adresu, které Účastník VSH poskytl jako poslední.

### 14.2. Doručení zprávy:

Pro účely těchto VOP se za doručenu považuje Zpráva:

- (i) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenu je považována i Zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena VSH jako nedoručitelná. Zprávy od VSH jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně.
- (ii) doručena elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, telegramu nebo faxové zprávy. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo na email považuje potvrzení ústředny - serveru, že SMS či email byl odeslán na telefonní číslo Účastníka.
- (iii) v případě hlasového volání se za doručení Zprávy považuje dovolání se, uložení Zprávy do hlasové schránky Účastníka nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, které znemožňuje dovolání.

Pokud dochází k zaslání Zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku VSH předá v oúladu s § 63 odst. 9 ZEK Účastníkovi - spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si Účastník - spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 6.3).

## 15. **Společná, přechodná a závěrečná ustanovení**

### 15.1. Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:

Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi VSH a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VOP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. VSH je oprávněna od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součástí Smlouvy se považují i ostatní dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.

### 15.2. Platnost dřívějších formulářů:

Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VOP mohou být z provozních a technických důvodů na straně VSH uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VOP.

### 15.3. Jedna Smlouva:

V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se předplacených Služeb), tvoří všechny Služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 10.

Ustanovení VOP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

### 15.4. Smluvní podmínky a jejich změny:

VSH je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně VSH nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. VSH je povinna uveřejnit informace o těchto změnách na Internetových stránkách. Zároveň je VSH povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to minimálně 30 dnů před účinností takové změny.

### 15.5. Při pochybnostech rozhodují záznamy VSH:

Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému VSH, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému VSH.

15.6. Závěrečná ustanovení

Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021.

V Praze dne 1. ledna 2021

VSHosting s.r.o.