

**Všeobecné podmínky poskytování dostupných služeb elektronických komunikací  
společnosti HERO Computers s.r.o.  
verze účinná od 1.1.2021**

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Předmětem úpravy Všeobecných podmínek neveřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti HERO Computers s.r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“) je poskytování neveřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím neveřejné komunikační sítě, a to na základě Rámcové smlouvy o poskytování dostupných služeb elektronických komunikací (dále též Smlouva) uzavřené mezi společností HERO Computers s.r.o. se sídlem Praha 10, Na Ročkově 587/25, 10300, IČ: 25 94 1 74 7 jako poskytovatelem (dále též Poskytovatel) na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi neveřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované ve smlouvě v souladu s Všeobecnými podmínkami a Účastník se zavazuje hradit poskytovateli úplatu dle platného Ceníku poskytovaných služeb (dále jen **Ceník**). Aktuální ceník je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
3. Služby elektronických komunikací poskytovatel poskytuje na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné obchodní podmínky. Jednotlivé služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě jednotlivých prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací. Rámcová smlouva a prováděcí smlouvy jsou uzavírány písemnou formou či s využitím prostředků komunikace na dálku. Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednajících osoby. Účastník vybírá a objednává služby z aktuální nabídky poskytovatele. Na základě prováděcí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací může být poskytována jedna služba nebo více služeb sdružených v balíčku služeb. Jestliže poskytovatel poskytuje více služeb sdružených do balíčku služeb, nahlíží se na celý balíček jako na jedinou službu. Parametry poskytované služby elektronických komunikací, jakožto i zvláštní ujednání vztahující se k poskytované službě jsou stanoveny **specifikací** služby.
4. Není-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely této smlouvy, že:  
**Adresou služby** se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Adresa služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci.  
**Aktivačním poplatkem** se rozumí poplatek stanovený platným ceníkem za aktivaci služeb. Není-li dále uvedeno nebo smluvními stranami sjednáno jinak, je aktivací poplatek splatný v hotovosti při instalaci zařízení. Výše aktivací poplatku je stanovena ceníkem platným ke dni uzavření smlouvy. Poskytovatel je oprávněn poskytnout účastníkovi při sjednávání smlouvy slevu z aktivací poplatku.  
**Call Centrem** se rozumí soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.  
**Doplňkovou službou** se rozumí služba nabízená účastníkovi zpravidla v souvislosti s jinou službou elektronických komunikací. Její čerpání může být podmíněno využíváním jiné služby elektronických komunikací. Poskytování doplňkové služby se řídí těmito podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby, které jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele.  
**Doručovací adresou** se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících s touto smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve smlouvě.  
**Propagační nabídkou** se rozumí nabídka služeb elektronických komunikací, které budou účastníkovi na základě uzavřené smlouvy poskytovány za zvýhodněných podmínek, pokud účastník dodrží podmínky stanovené propagační nabídkou.  
**Smluvními podmínkami** se rozumí Smlouva, specifikace jednotlivých služeb, tyto všeobecné podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.  
**Specifikace** je smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb objednaných účastníkem a poskytovaných poskytovatelem. Specifikace je prováděcí smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, která navazuje na Rámcovou smlouvu poskytování služeb elektronických komunikací. Stanoví-li specifikace něco jiného než Smlouva nebo tyto Všeobecné podmínky, použije se úprava obsažená ve specifikaci.  
**Zákaznickým portálem** se rozumí softwarová aplikace provozovaná poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi poskytovatelem a účastníkem.  
**Zákaznickým centrem** se rozumí provozovna poskytovatele, v níž poskytovatel poskytuje své služby. Umístění zákaznického centra poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.  
**Zařízením sloužícím k užívání služby** se rozumí přídatné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (modem, router, telefonní aparát, set top box apod.)  
**Zúčtovacím obdobím** se rozumí časové období, za které účastník hradí poskytovateli úplatu za poskytované služby. Není-li sjednáno jinak, je zúčtovacím obdobím jeden kalendářní rok.

## II.

### **Aktivace služby a objednání doplňkových služeb, propagační nabídky**

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je zdírka s konektorem RJ 45, jehož prostřednictvím je účastník připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.
2. Poskytovatel provede instalaci zařízení sloužících k užívání služby a jejich připojení k síti elektronických komunikací v místě uvedeném ve smlouvě jako adresa služby na základě závazné objednávky účastníka.
3. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
4. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit zaplacením aktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.
5. Nabízí-li poskytovatel ke službě specifikované ve smlouvě doplňkové služby, je objednatel oprávněn tyto služby čerpat za podmínek stanovených těmito všeobecnými podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby. Zvláštní podmínky doplňkové služby jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele. Účastník se zavazuje seznámit se s nimi před objednáním doplňkové služby a řídit se jimi po celou dobu jejího užívání.
6. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady spojené s instalací přípojky. S výší těchto nákladů je poskytovatel povinen seznámit účastníka před uzavřením smlouvy.
7. Účastník je oprávněn využít při uzavření služby některou z propagačních nabídek poskytovatele. Rozhodne-li se účastník zvolit některou z propagačních nabídek, vzniká mu právo na užívání služby za zvýhodněných podmínek nebo na obdržení zvláštní plnění ze strany poskytovatele, dodrží-li podmínky zvolené propagační nabídky. Označení zvolené propagační nabídky a podmínky jejího užívání jsou uvedeny v předávacím protokolu. Výhody propagační nabídky mohou spočívat v:
  - poskytnutí zařízení sloužících k užívání služby za zvýhodněných podmínek,
  - dočasném snížení výše úplaty, kterou je účastník povinen hradit za poskytnuté služby nebo
  - bezplatné instalaci přípojky,
  - poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele.
8. Čerpání výhod propagační nabídky je podmíněno využíváním služby minimálně po dobu dvou let, pokud není ve smlouvě či specifikaci sjednáno něco jiného.
9. Nedodrží-li účastník podmínky využívání propagační nabídky, vyhotoví poskytovatel kalkulaci finančního vypořádání smluvních stran dle těchto pravidel:
  - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí zařízení za zvýhodněných podmínek, zaplatí účastník poskytovateli 1/24 hodnoty zařízení za každý započatý měsíc užívání, a to až do dne vrácení zařízení poskytovateli, nebo uhradí poskytovateli hodnotu zařízení, které se ke dni úhrady vypořádání stane výlučným vlastnictvím účastníka. Právo volby mezi těmito způsoby plnění náleží účastníkovi, který je povinen sdělit způsob vypořádání poskytovateli ve výpovědi prováděcí smlouvy, k níž se propagační nabídka vztahovala. Nevykoná-li účastník své právo volby, přechází právo volby na poskytovatele;
  - spočívá-li propagační nabídka v dočasném snížení výše úplaty za poskytnuté služby, je účastník povinen zaplatit poskytovateli částku rovnající se rozdílu běžného měsíčního plnění a zvýhodněného měsíčního plnění za každý započatý měsíc užívání služby,
  - spočívá-li propagační nabídka v bezplatné instalaci přípojky, je účastník povinen uhradit poskytovateli na vypořádání instalační poplatek ve výši uvedené v předávacím protokolu,
  - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele, je účastník povinen uhradit poskytovateli rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou za dobu, po kterou účastník užíval službu za zvýhodněných podmínek.
10. Hodnota zařízení určených k užívání služby a výše instalačního poplatku je uvedena v ceníku poskytovatele.

## III.

### **Zařízení sloužící k užívání služby**

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel účastníkovi zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Všeobecných podmínek. Zapůjčení zařízení může poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán předávací protokol.
2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je účastník povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.

4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebením zapůjčeného zařízení. Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.
5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení účastníkem nebo jinými osobami, kterým účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá účastník za škodu na zařízeních vzniklou.
6. Nevrátí-li účastník poskytovateli zapůjčené zařízení řádně a včas, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši hodnoty zapůjčeného zařízení uvedené v předávacím protokolu.
7. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je účastník povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení účtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení účastníkem.
9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení do týdne od ukončení Smlouvy bez ohledu na způsob, jakým byla Smlouva ukončena.
10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže účastník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž účastník nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může účastník splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést.
11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adrese Zákaznického centra poskytovatele nebo sjedná s poskytovatelem termín demontáže zařízení. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele v sídle poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.
12. Nesplní-li účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

#### IV.

##### Užívání poskytovaných služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.
2. Účastník se dále zavazuje,
  - že poskytované služby bude využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,
  - že poskytované služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti,
  - že nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu poskytovatele,
  - že nebude jakkoli zasahovat do zařízení poskytovatele,
  - že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a smluvním podmínkám,
  - že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí poskytovatele i třetích osob,
3. Účastník bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.
4. Porušení ujednání tohoto článku představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty až do výše 15.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Právo poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.

#### V.

##### Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby nepřetržitě v kvalitě vymezené parametry služby uvedenými ve Specifikaci. Součástí těchto parametrů je rychlost vkládání (upload) a stahování (download). Údaje o rychlosti uvedené ve Specifikaci

a údaje inzerované Poskytovatelem jsou údaji o maximální dosažitelné rychlosti. Garantovaná minimální rychlost je nejnižší rychlostí, jakou se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytovat. Běžně dostupnou rychlostí je rychlost, kterou může Účastník obvykle, nejméně však 60% času během jednoho dne reálně využívat. Údaje o maximální, inzerované, garantované minimální rychlosti a běžně dostupné rychlosti jsou uvedené v tabulce, která je nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek, případně na webových stránkách poskytovatele.

2. Společnost HERO Computers s.r.o. neuplatňuje žádná opatření mající za následek omezení objemu přenášovaných dat ani žádná jiná omezení obdobné povahy.
3. Společnost HERO Computers s.r.o. je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. Listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkající se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii oprávněna vedle služeb připojení k internetu poskytovat též specializované služby.
4. Společnost HERO Computers s.r.o. poskytuje níže uvedené specializované služby:
5. Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. Lze předpokládat snížení rychlosti vkládání a stahování o 2 Mbit/s (SD) nebo 4 Mbit/s (HD) za každé zařízení se spuštěnou službou. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.
6. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.
7. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené tcp propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
8. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené tcp propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
9. Velké odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání jsou vadou poskytované služby a účastník má právo je reklamovat.
10. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci služby u Poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní, písemně na adrese společnosti či telefonicky, a to ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Bude-li reklamáce shledána oprávněnou, má účastník právo na slevu z poskytované služby.
11. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamáce.
12. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu námítku proti vyřízení reklamáce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyrozumění vyřízení reklamáce.
13. Poskytovatel účastníka bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy, a o lhůtě, během níž je možné vadu odstranit.
14. Umožňuje-li to povaha poskytované služby, je poskytovatel oprávněn odstranit vadu též tak, že po projednání s účastníkem poskytne účastníkovi po dohodě s účastníkem náhradní službu, která se svými parametry blíží původně poskytované službě.
15. Vady vzniklé přímo u poskytovatele poskytovatel odstraní co nejdříve v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami, vady vzniklé u třetích subjektů poskytovatel ohlásí u těchto subjektů a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.
16. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel vyjma případů, kdy závada vznikla zaviněním účastníka nebo osoby, které účastník umožnil využívání služby nebo přístup k zařízením potřebným k využívání služby.
17. V případě, kdy účastník mohl využívat objednanou službu jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytované služby. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby za období ode dne následujícího po nahlášení závady až do dne odstranění závady.
18. Vyskytne-li se táž vada poskytnuté služby opakovaně během jednoho kalendářního měsíce, náleží účastníkovi sleva ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby již ode dne nahlášení vady. Opakovaným výskytem vady se přitom rozumí, vznikne-li táž vada alespoň třikrát během jednoho kalendářního měsíce a výskyt vady je účastníkem ve všech případech poskytovateli řádně nahlášen.
19. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytované služby.
20. V případě neoprávněné reklamáce je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi náhradu nákladů spojených s výjezdem technika, přičemž výše těchto nákladů je stanovena paušální částkou uvedenou v platném ceníku.
21. Podrobnosti stanoví Reklamační řád.

## VI.

### Servisní služby

1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá účastník. Vady, za které odpovídá účastník, poskytovatel odstraní na náklad účastníka, příp. jejich odstranění zajistí na náklad účastníka u třetí osoby.
2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.
3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služby zapůjčených účastníkovi poskytovatelem odstraní poskytovatel v místě svého zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.
4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá účastník, odstraní poskytovatel za úplaty ve výši stanovené platným Ceníkem.

## VII.

### Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle platného Ceníku. Aktuální cena platná ke dni uzavření smlouvy je uvedena ve specifikaci služby.
2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.
3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.
4. Poskytovatel zašle účastníkovi vždy do desátého dne v měsíci předpis platby za poskytnuté služby obsahující výši platební povinnosti účastníka. Předpis bude účastníkovi zasílán elektronickou poštou nebo zpřístupněn prostřednictvím zákaznického portálu. Spolu s předpisem může být účastníkovi zasíláno vyúčtování hovorného za předcházející kalendářní měsíc.
5. Poskytovatel vystaví účastníkovi souhrnný daňový doklad vždy do deseti dnů po skončení kalendářního roku.

## VIII. Reklamáce

### vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby účastník uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamáce nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamáce.
3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na účet účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamáce.

## IX.

### Opožděné placení účtů

1. Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované služby, poskytovatel účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění v délce trvání nejméně jednoho týdne. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až do vyrovnání všech závazků účastníka vůči poskytovateli. Povinnost účastníka hradit úplatu za poskytované služby zůstává nedotčena.
2. V případě prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby je účastník povinen zaplatit uživateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Přesáhne-li doba prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby dobu 2 měsíců, vzniká poskytovateli dále právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 6.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává ujednáním o smluvní pokutě nedotčen.

## X.

### Omezení provozu sítě

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

## XI.

### Omezení a přerušení poskytování služeb

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

## XII.

### Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto všeobecné podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Záměr změnit tyto dokumenty a veškeré informace s touto změnou související poskytovatel zveřejňuje předem prostřednictvím zákaznického portálu nebo na webových stránkách a současně zašle účastníkovi způsobem, kterým je účastníkovi zasíláno vyúčtování.
2. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v ust. §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn vypovědět smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ.

## XIII.

### Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami rámcovou smlouvou trvá po dobu, po kterou je účinná alespoň jedna z prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Specifikace), na jejímž základě je služba čerpána.
2. Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednáno něco jiného. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději tři měsíce před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Smluvní vztah mezi smluvními stranami však neskončí dříve, než uplyne lhůta, po kterou se účastník zavázal čerpat doplňkovou službu.
3. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
4. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, je účastník povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit účastníkovi veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli, jinak výpověď pozbývá účinnosti.
5. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:
  - a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,
  - b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,
  - c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,
  - d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,
6. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.
7. V případě výpovědi zaniká smluvní vztah uplynutím výpovědní doby. Smluvní strany sjednávají, že tato výpovědní doba činí tři 30 dnů.
8. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.
9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.
10. V případě úmrtí účastníka poskytovatel uzavře s právním nástupcem účastníka dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.
11. Vypoví-li účastník smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, je povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí:
  - a) jednu pětinu součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena,
  - b) finanční kompenzaci za užívání propagační nabídky, pokud účastník nedodržel podmínky jejího čerpání.

## XV.

### Komunikace smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím emailu.
2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti poskytovatele, ke službám poskytovaným poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje poskytovatel na [www.herocomp.cz](http://www.herocomp.cz) nebo budou rozeslány emailem. Účastník se zavazuje webové stránky pravidelně sledovat.
3. Sdělení týkající se pouze účastníka doručuje poskytovatel elektronicky na email uvedený ve smlouvě.
4. Účastník souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve smlouvě budou zasílána obchodní sdělení poskytovatele.
5. Účastník komunikuje s poskytovatelem přednostně pomocí formuláře emailu, případně písemně.
6. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na doručovací adresu. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenou i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího odeslání.
7. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. emailem a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami alespoň jedním způsobem.

## XVI.

### Ochrana osobních údajů

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při své činnosti zpracovává osobní údaje zákazníka, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy upravujícími nakládání s osobními údaji, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. O zpracování osobních údajů včetně případného předávání osobních údajů dalším správcům a zpracovatelům Poskytovatel informuje účastníka na svých webových stránkách [www.herocomp.cz](http://www.herocomp.cz).
3. Účastník výslovně souhlasí se zpřístupněním svého jména, příjmení a adresy v účastnickém seznamu vedeném poskytovatelem.
4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel může pořizovat zvukový záznam rozhovorů s Call Centrem provozovaným poskytovatelem nebo osobou poskytovatelem pověřenou.
5. Účastník je při uzavírání smlouvy či dodatku, kterým se smlouva mění, povinen předložit poskytovateli k nahlédnutí občanský průkaz za účelem ověření identifikačních údajů účastníka, které jsou dle platných obecně závazných právních předpisů povinnou součástí smlouvy o poskytování nevěřejně dostupných služeb elektronických komunikací (jméno, příjmení, bydliště a datum narození nebo rodné číslo). Tyto osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění právních povinností poskytovatele.

## XVII. Řešení

### sporů

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

## XVIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dále dohodly, že tyto Všeobecné podmínky se použijí i v případě zániku smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí tam, kde to povaha jednotlivých ustanovení nevyklučuje.
2. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 1. ledna 2014.

## XIX.

### Zvláštní ustanovení o službě TV

1. Toto ustanovení se aplikuje výhradně na službu spočívající v poskytování převzatého televizního vysílání podle aktuální programové nabídky poskytovatele prostřednictvím sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Služba spočívá v šíření televizního vysílání třetích osob (poskytovatelů televizního vysílání). Služba je poskytována buď samostatně, nebo v balíčku s jinou službou nabízenou poskytovatelem.
2. Poskytovatel neodpovídá za programové změny či výpadky způsobené provozovatelem vysílání.
3. Cena služby je určena ceníkem TV nebo ceníkem balíku služeb.
4. Účastník se zavazuje, že bude službu užívat výhradně v souladu se smluvními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Účastník se zejména zavazuje, že službu bude užívat výhradně pro své vlastní osobní potřeby a neumožní přístup ke službě třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
5. Účastník dále není oprávněn jakkoli zasahovat do zapůjčených zařízení.
6. V případě porušení povinností uvedených v odst. 4 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. V případě porušení povinností uvedených v odst. 5 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit skladbu programů televizního vysílání.
8. Smluvní strany se mohou dohodnout, že vedle zapůjčených zařízení ve smyslu čl. III těchto Všeobecných podmínek poskytovatel účastníkovi za sjednanou úplatu pronajme další zařízení. Nebude-li smluvními stranami sjednáno něco

jiného, použije se na vzájemná práva a povinnosti k pronajatému zařízení přiměřeně ust. čl. III těchto Všeobecných podmínek. Pronájem zařízení není součástí poskytnuté služby.

#### **XX. Prémiové balíčky**

1. Uživatel služby TV (samostatně nebo v balíčku s jinými službami elektronických komunikací) je oprávněn objednat si z platné nabídky poskytovatele jeden nebo více prémiových balíčků, které zahrnují skupinu tematicky či jinak uspořádaných televizních programů. Prémiový balíček je doplňkovou službou ve smyslu těchto VOP.
2. Účastník je oprávněn objednat balíček osobně, telefonicky nebo prostřednictvím zákaznického portálu. Objednávka je závazná a neodvolatelná, Výše úplaty za poskytované služby je stanovena ceníkem platným ke dni objednání služby.
3. Objednávka dle předešlého odstavce je akceptována potvrzením, které poskytovatel účastníkovi doručí prostřednictvím emailu. Poskytovatel je oprávněn akceptovat objednávku též tak, že zahájí poskytování služby objednané účastníkem.
4. Objednaná služba (prémiový balíček) bude účastníkovi poskytována po dobu minimálně šesti měsíců ode dne zahájení poskytování služby. Nesdělí-li účastník nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty dle předešlé věty, že o další užívání služby (prémiového balíčku nemá zájem), prodlužuje se doba poskytování služby na dobu neurčitou.
5. K žádosti účastníka čerpajícího službu poskytovanou po dobu neurčitou učiněné prostřednictvím emailu nebo písemně poskytovatel ukončí poskytování služby k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost poskytovateli doručena.