

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ - PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET

**czela.net z. s.**, se sídlem J. A. Komenského 1645, 250 88 Čelákovice, IČO: 26627043, DIČ: CZ26627043 spolku zapsaného ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka L 15498 (dále jen „**Poskytovatel**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména služby přístupu k síti Internet (dále jen „**Služba**“), které Poskytovatel poskytuje svým zákazníkům (dále jen „**Účastník**“).

1.2 Poskytovatel může spolu se Službou Účastníkovi zprostředkovat poskytování dalších doplňkových služeb, jako např. služby IPTV (dále jen „**Doplňkové služby**“). Doplňkové služby jsou poskytovány třetími stranami a řídí se podmínkami těchto třetích stran, včetně dostupnosti a kvality Doplňkových služeb.

1.3 Uzavřením smlouvy Účastník prohlašuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi souhlasí.

## 2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

2.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Účastníkovi využívání Služby v rozsahu stanoveném Smlouvou a těmito VOP.

2.2 Účastník se zavazuje platit za poskytnutou Službu cenu dle aktuálního Ceníku a dodržovat povinnosti stanovené Smlouvou a těmito VOP.

## 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1 Podmínkou platného uzavření smlouvy o poskytování Služby je členství Účastníka ve spolku czela.net z. s. Členem spolku se může stát každá fyzická nebo právnická osoba, která souhlasí se stanovami spolku a jejíž přijetí bylo schváleno Radou spolku. Členství je otevřené a nediskriminační.

3.2 Smlouva o poskytování Služby (dále jen „**Smlouva**“) se uzavírá elektronicky prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku.

3.3 Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP, aktuální Ceník.

3.4 Smlouva je platná podpisem oběma stranami. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, účinnost nastává dnem akceptace ze strany Poskytovatele.

3.5 Účastník, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku bez udání důvodu do 14 dnů ode dne jejího uzavření. Pro uplatnění práva na odstoupení musí Účastník o svém rozhodnutí informovat Poskytovatele jednoznačným prohlášením (např. dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem). K dodržení lhůty postačuje odeslání oznámení před jejím

uplynutím. Pokud Účastník požádá o poskytování Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část ceny odpovídající rozsahu poskytnuté Služby do okamžiku odstoupení.

3.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, pokud má důvodný předpoklad, že zájemce o Službu nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli, v minulosti zneužil Službu nebo se pokusil zneužít Službu).

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel je povinen:

- (a) poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, VOP a právními předpisy;
- (b) zajistit provozuschopnost sítě a informovat Účastníky o plánovaných odstávkách;
- (c) uchovávat provozní a lokalizační údaje v rozsahu stanoveném právními předpisy;
- (d) přijímat a vyřizovat reklamace v zákonných lhůtách.
- (e) plnit další povinnosti související s poskytováním Služby dle příslušných právních předpisů.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

- (a) dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby z důvodů technických, provozních či bezpečnostních dle čl. 7 VOP;
- (b) omezit poskytování Služby v případě prodloužení Účastníka s úhradou ceny nebo při jiném podstatném porušení povinností Účastníka.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

5.1 Účastník je povinen:

- (a) platit cenu za Službu řádně a včas;
- (b) používat Službu způsobem, který nepoškozuje síť ani ostatní uživatele, zejména:
  - (1) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
  - (2) nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Účastníka, k jeho softwaru nebo datům;

	(3) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;		v záhlaví Smlouvy, nebude splatnost stanovena odlišně.
	(4) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.	6.8	V případě, že je Účastník v prodlení s hrazením svých závazků, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý započatý den prodlení. V případě prodlení s úhradou za Služby delším než 10 dní může Poskytovatel rozhodnout o omezení či přerušení poskytování Služby.
	(c) chránit zařízení poskytnuté Poskytovatelem proti zneužití a po ukončení Smlouvy je vrátit;	6.9	Poskytovatel je oprávněn účtovat si veškeré účelně vynaložené náklady spojené se zajištěním dlužných plateb neuhrazených ve lhůtě splatnosti.
	(d) oznamovat Poskytovateli změny kontaktních údajů a jiných skutečností nezbytných pro poskytování Služby;	6.10	Pokud Účastník uhradil Poskytovateli předem poplatky za Služby a Služeb následně v souvislosti s ukončením Smlouvy způsobem dohodnutým mezi Smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti Účastníka.
5.2	Účastník má právo:		
	(a) na řádné poskytování Služby;		
	(b) na podání reklamace a její vyřízení;		
	(c) odstoupit od Smlouvy v případech stanovených Smlouvou, těmito VOP nebo zákonem.		
5.3	Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není zabezpečena a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Účastníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat Účastníka umístěných na jeho koncovém zařízení.		
<b>6.</b>	<b>CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY</b>	<b>7.</b>	<b>KVALITA SLUŽBY A DOSTUPNOST</b>
6.1	Cena za Službu je stanovena v Ceníku zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele <a href="http://www.czela.net">www.czela.net</a> (dále jen „Web“).	7.1	Poskytovatel zveřejňuje na Webu Ceník specifikující minimální, běžně dostupnou, maximální a inzerovanou rychlost přístupu k internetu.
6.2	Cena za poskytované Služby se začíná účtovat ode dne aktivace Služby. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.	7.2	Účastník bere na vědomí, že skutečná rychlost připojení může být odlišná a může být ovlivněna technologickými možnostmi, zatížením sítě a místními podmínkami.
6.3	Cena je uvedena včetně DPH, neboť Poskytovatel je plátcem DPH.	7.3	Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby zejména z těchto důvodů:
6.4	Způsob platby je bankovním převodem na účet č. 2600392940/2010 (Fio banka) s příslušným přiděleným variabilním symbolem.	(a)	nezbytné údržby nebo oprav;
6.5	Případný přeplatek na členských příspěvcích Účastníka může být použit jako platba za Službu.	(b)	ohrožení bezpečnosti nebo integrity sítě;
6.6	Účastník hradí cenu za Služby formou opakovaných plateb dle aktuálního Ceníku v předem určené periodicitě. Zaplacením ceny za poskytovanou Službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele.	(c)	nařízením orgánu veřejné moci;
6.7	Cena je splatná vždy do 15. dne běžného měsíce, pokud na daňovém dokladu (faktuře), který bude Účastníkovi zaslán Poskytovatelem elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou	(d)	neuhrazení ceny za Službu ze strany Účastníka.
		7.4	O plánovaných odstávkách Poskytovatel informuje Účastníky prostřednictvím Webu nebo e-mailem nejméně 24 hodin předem, není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu.
		7.5	Poskytovatel je oprávněn omezit anebo přerušit poskytování Služeb v případě zásahu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na Poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či povětrnostní vliv.
		7.6	Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované

- pravidelné údržby na straně Poskytovatele, Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka. V těchto případech je Zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 7.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že Účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž Účastník výslovně souhlasí.
- 7.8 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce Účastníka, jakož i za informace a údaje použité Účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.
- 7.9 Za kvalitu a dostupnost Doplnkových služeb Poskytovatel nenese odpovědnost. Pokud Účastník využívá od Poskytovatele paralelně se Službou přístup k internetu i Doplnkové služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. Služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané Služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky Účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito Službami nijak omezena.
- 7.10 Poskytovatel není povinen hradit Účastníkům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby a Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu, která mohla Účastníkovi vzniknout v důsledku neposkytnutí Služby nebo snížení její kvality.
- 8. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ**
- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není sjednáno jinak.
- 8.2 Účastník může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 14 dnů.
- 8.3 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s okamžitým účinkem v případě, že je Účastník v prodlení s úhradou za Služby delším než 30 dní. Poskytovatel může dále okamžitě vypovědět Smlouvu v případě, kdy Účastník platil soustavně opožděně vyúčtování ceny Služeb, přičemž za soustavně opožděné placení se rozumí zaplacení nejméně tří vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti delší než 10 dní během po sobě následujících kalendářních měsíců.
- 8.4 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 14 dnů v případě jiného podstatného porušení povinností
- Účastníkem. Toto ujednání nemá vliv na možnost Poskytovatele omezit či přerušit poskytování služby dle čl. 7.5 VOP.
- 8.5 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu v případě, že:
- (a) že je proti Účastníkovi vedeno insolvenční řízení, nebo je proti němu nařízena exekuce
- (b) Poskytovatel přestane být dle příslušných právních předpisů způsobilý poskytovat objednanou Službu;
- (c) Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služby;
- (d) z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není Poskytovatel schopen Službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.
- 8.6 Obě strany mohou Smlouvu ukončit též dohodou nebo odstoupením v případech stanovených zákonem.
- 8.7 Platnost a účinnost Smlouvy automaticky končí ukončením členství člena ve spolku czela.net z.s.
- 9. REKLAMACE**
- 9.1 Reklamací na vyúčtování ceny Služby je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
- 9.2 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.3 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li se Účastníkem dohodnuto jinak.
- 9.4 Reklamací na poskytnutou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 9.5 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení

- řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu.
- 9.6 Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku VOP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
- 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**
- 10.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v souladu s nařízením GDPR a příslušnými právními předpisy.
- 10.2 Zpracovávané údaje: identifikační a kontaktní údaje Účastníka, údaje o platbách a využívání Služby.
- 10.3 Účely zpracování: evidence členů a Účastníků, vyúčtování, plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a ochrana oprávněných zájmů Poskytovatele.
- 10.4 Doba uchování: po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu stanovenou právními předpisy.
- 10.5 Účastník má právo na přístup k osobním údajům, jejich opravu či výmaz, omezení zpracování, právo vznést námitku a právo na přenositelnost údajů. Dozorovým orgánem je Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).
- 10.6 Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zveřejněných na Webu.
- 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 11.1 Poskytovatel je oprávněn měnit tyto VOP, zejména z důvodů změny potřeb Poskytovatele, změny právní úpravy nebo technických podmínek. Změny budou zveřejněny na Webu nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti a Účastník o nich bude ve stejné lhůtě informován e-mailem.
- 11.2 V případě změny VOP nebo Ceníku má Účastník právo vypovědět Smlouvu bez sankce, a to nejpozději ke dni nabytí účinnosti změny. O této možnosti bude Účastník výslovně informován současně s oznámením změny.
- 11.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu Účastníka.
- 11.4 Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. V případě sporu o Služby elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporů netýkajících se služeb elektronických komunikací je místem
- mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 11.5 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
- 11.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.6.2026