

1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen služby) společnosti **Internet Expert s.r.o.** se sídlem Dukelská 722/14, 790 01 Jeseník, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem Ostrava, oddíl C, vložka 43599, IČ: 28562704 (dále jen poskytovatel) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 - § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Všeobecné podmínky obsahují ustanovení dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120 a dle novely zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva). Nedílnou součástí smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb (dále jen specifikace služeb).

1.2. Dostupnost služeb poskytovatele je zveřejněna a průběžně aktualizována na webových stránkách www.internetexpert.cz.

1.3. Účastník bere na vědomí, že dostupnost služeb v oblasti, ve které jsou služby poskytovány, se může časem měnit (např. nedostupnost služeb z důvodu rušení, stínění signálu aj.).

1.4. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování služeb třetí osobou za podmínky, že účastníkovi odpovídá, jako by služby poskytoval sám.

1.5. Kontaktní údaje pro ohlášení poruch, účetní a jiné technické záležitosti jsou uvedeny ve specifikacích služeb a na www.internetexpert.cz.

2. Předmět smlouvy, vlastnická práva

2.1. Služby jsou zajišťovány prostřednictvím technologických koncových zařízení (dále jen koncová zařízení), která jsou ve vlastnictví poskytovatele. Koncová zařízení jsou specifikována ve specifikacích služeb. Poskytovatel se zavazuje, že současně s poskytnutím služeb pronajímá objednateli také koncová zařízení, prostřednictvím kterých bude zajišťovat služby.

2.2. Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že rozsah služeb odpovídá dohodnutým podmínkám dle smlouvy.

2.3. Za poskytnutí služeb uhradí účastník poskytovateli dohodnutou cenu dle článku 5. všeobecných podmínek.

2.4. Součástí předmětu smlouvy je instalace zařízení pro připojení služeb a datových rozvodů v místě instalace dle specifikací služeb, kde účastník služby užívá. Za instalaci zařízení uhradí účastník poskytovateli cenu instalace dle článku 5. odst. 5.5. všeobecných podmínek a ve výši uvedené ve specifikaci služeb.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

a) poskytovat služby účastníkovi dle podmínek ve specifikacích služeb tak, aby služby byly dostupné nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravu technických zařízení a softwaru včetně událostí ve smyslu článku 8. odst. 8.1. písm. a) všeobecných podmínek. Minimální garantovaná úroveň a dostupnost služeb je specifikována ve specifikacích služeb.

b) po celou dobu trvání smlouvy poskytovat účastníkovi služby, přičemž poskytovatel se zavazuje, že má k dispozici pověřence, kteří jsou v případě poruchy služeb povinni zahájit práce na odstranění závady ve lhůtě uvedené ve specifikacích služeb od jejího nahlášení poskytovateli – maximální doba odezvy na nahlášené poruchy. Servisní podmínky poskytovatelových služeb jsou uvedeny ve specifikacích služeb.

c) poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou) v dostatečném předstihu (min. 1 den předem), že dojde k omezení nebo přerušení poskytování služeb, pokud je to omezení nebo přerušeno předem seznámen, vyjma událostí ve smyslu článku 8. odst. 8.1. písm. a) všeobecných podmínek.

d) zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti účastníka včetně všech ustanovení smlouvy a dalších skutečností, které se poskytovatel dozví v průběhu své činnosti pro účastníka a jeho obchodní partnery, když toto vše se považuje za obchodní tajemství. Poskytovatel se zavazuje, že získané informace neposkytne třetí osobě, přičemž tato povinnost utajení trvá po celou dobu trvání smlouvy, a to i po jejím ukončení. Porušení povinnosti utajení je současně považováno za zvlášť hrubé porušení smlouvy s možností od ní odstoupit.

e) poskytovatel je povinen zříditi a poskytovat služby v oblasti dostupné poskytovatelem v souladu s všeobecnými a smluvními podmínkami a za cenu dle platných ceníků každému, kdo o službu požádá a souhlasí s všeobecnými a smluvními podmínkami a kterému lze služby po technické stránce poskytnout.

f) odmítnout poskytnutí služeb a uzavření smluvního vztahu v případě, že:
- zájemce odmítne přistoupit na všeobecné podmínky
- je důvodný předpoklad, že zájemce o služby nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k poskytovateli, v minulosti zneužil služby ve smyslu článku 4. odst. 4.1. písm. e) všeobecných podmínek) apod.

g) má-li zájemce neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu poskytovatel je oprávněn účastníka vhodným způsobem informovat o poskytovatelových a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tímto účastník písemně nevysloví nesouhlas

h) poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu všeobecné podmínky změnit. Změna všeobecných podmínek bude účastníkovi oznámena běžnými komunikačními prostředky, které poskytovatel ve vztahu k účastníkovi běžně používá, a to 1 měsíc před nabytím účinnosti všeobecných podmínek. Toto neplatí, když si změnu všeobecných podmínek vynutí změna právních předpisů, nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

ch) poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem zamezit šíření dat, která účastník šíří v rozporu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy (srov. § 2909 z. č. 89/2012 Sb.).

i) poskytovatel je oprávněn jednostranně rozhodnout o změně IP adresy účastníka.

j) poskytovatel poskytuje služby s parametry uvedenými ve specifikacích služeb a dle čl. 6. všeobecných podmínek.

3.2. Poskytovatel může jednostranně změnit parametry služeb, a to pouze v případě, že dojde ke zlepšení podmínek služeb (např. navýšení rychlosti připojení k internetu u sjednaného tarifu dle aktuálního ceníku, přepojení na novou technologii aj.).

4. Práva a povinnosti účastníka

4.1. Účastník je povinen:

a) řádně a včas platit cenu za poskytované služby, a to ve výši stanovené ve specifikacích služeb a dle článku 5. všeobecných podmínek.

b) neprodleně oznámit poskytovateli, případně jeho pověřenci, (telefonicky, elektronicky nebo písemně) veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování služeb, a poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost pro odstranění závady (např. umožnit ve stanovený čas přístup k zařízením aj.).

c) zdržet se veškerých jednání na síti internet, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy. Zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, pro případ, že se účastník o nich dozví. Pro tento případ platí ustanovení čl. 3. odst. 3.1. písm. d) všeobecných podmínek o vzájemném obchodním tajemství.

d) zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, případně, že nikoliv z viny poskytovatele při instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

e) účastník nesmí porušovat zákonem a smlouvou chráněná práva poskytovatele a dalších osob, např. obtěžováním třetích osob, tj. zdržet se deliktů proti osobnosti člověka.

f) poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje pro uzavření smlouvy včetně elektronické adresy (e-mail) za účelem komunikace a zasílání daňových dokladů. Každou změnu údajů je účastník povinen písemně sdělit poskytovateli do 14 dnů kdy změna nastala. Na základě výzvy poskytovatele je účastník povinen předmětné změny doložit.

g) při užívání služeb používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenařušují poskytování služeb a která nejsou v rozporu se zákonnou ochranou práv dalších osob.

h) nahradit škodu, která vznikne poskytovateli nebo třetím osobám jeho zaviněním (zejména dle ustanovení § 2909 - § 2919 zákona č. 89/2012 Sb.).

ch) využívat služby po sjednanou dobu dle smlouvy a specifikací služeb. V případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Pokud není účastníkem právnícká osoba, tak je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu jedné dvacetiny součtu sjednaných měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření a požadovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

4.2. Účastník je oprávněn:

a) písemně požádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených úhrad za služby, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány vůbec, nebo byly poskytovány v menším rozsahu než je uvedeno ve specifikacích služeb. Právo na vrácení poměrné části poplatku vzniká účastníkovi teprve v případě, že služby nebyly ze strany poskytovatele poskytnuty po dobu od nahlášení poruchy déle než je doba odezvy na nahlášení poruchy uvedená ve specifikacích služeb. Reklamací na poskytnuté služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zanikne.

b) v případě změny všeobecných podmínek je účastník oprávněn změnu všeobecných podmínek ve lhůtě 30 dní od oznámení změny poskytovatelem odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. Právo odstoupit od smlouvy se nevztahuje ke změnám souvisejícím s rozhodnutím orgánu veřejné moci. V případě, že účastník písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

5. Cena poskytovatelových služeb a její úhrada

5.1. Smluvní strany se dohodly na pevné ceně za poskytování služeb uvedené ve specifikacích služeb a platných cenících služeb.

5.2. Cena za poskytnuté služby je splatná následující měsíc, a to do 21 dnů ode dne vystavení účetního dokladu (ve smlouvě je tato podmínka uvedena jako typ platby standardně), nebo je cena splatná zálohově před poskytnutím služeb, a to do 7 dnů ode dne vystavení účetního dokladu (ve smlouvě je tato podmínka uvedena jako typ platby zálohově), pokud smlouva nestanoví jinak.

5.3. Účastník se zavazuje platit cenu tak, jak je uvedeno v čl. 5. odst. 5.2. všeobecných podmínek. V případě prodloužení s placením účetního dokladu po době jeho splatnosti více než 40 dnů bere účastník na vědomí, že poskytované služby mohou být po předchozím písemném upozornění pozastaveny. Pokud je účastník v prodloužení s placením účetního dokladu u typu platby zálohově, může poskytovatel služby pozastavit ihned první den po splatnosti účetního dokladu.

5.4. Účetní doklady bude poskytovatel vystavovat a zasílat účastníkovi dle podmínek uvedených ve specifikacích služeb.

5.5. Cena instalace dle čl. 2. odst. 2.4. všeobecných podmínek, pokud je účtována, činí částku ve výši uvedené ve specifikacích služeb a účastník ji uhradí poskytovateli jako cenu za poskytované služby dle čl. 5. odst. 5.2. všeobecných podmínek.

5.6. Odstranění závady zaviněné poskytovatelem je prováděno bezplatně.

5.7. V případě odstranění závady nahlášené účastníkem, která není zaviněna poskytovatelem, uhradí účastník poskytovateli úkony a spotřebovaný materiál dle platného ceníku na základě účetního dokladu vystaveného poskytovatelem, a to do 21 dnů od vystavení.

5.8. Za datum provedení úhrady se považuje datum připsání částky na účet poskytovatele s uvedením správného variabilního symbolu, nebo datum složení hotovosti v pokladně poskytovatele.

5.9. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn písemně uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne.

6. Parametry poskytované služby

6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby připojení k internetu zveřejněném na webových stránkách poskytovatele – www.internetexpert.cz a zajistit jejich dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci.

6.2. Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového účastníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

6.3. Pokud účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou připojení k internetu i jiné 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). Důsledky jsou popsány v odst. 7.3. článku 7. všeobecných podmínek. 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.

6.4. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchyłky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby připojení k internetu, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

6.5. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování služeb, jinak právo zanikne.

6.6. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je účastník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídít reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacii se zahraničním provozovatelem, bude účastník vyzooměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6.7. Pokud účastník nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20d, zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

6.8. Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v ostatních sporech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

6.9. Účastník může podat návrh mimosoudního řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu a České obchodní inspekci nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele poprvé.

6.10. Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

7. Opatření řízení provozu

7.1. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo odesílání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.

7.2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy objednatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i odesílání.

7.3. Snížení rychlosti stahování, resp. odesílání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. odesílat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

8. Omezení a ukončení poskytování služeb

8.1. Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:

a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit. Tímto jsou myšleny přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el. proudu apod.), případně další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

b) poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, je-li účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, s úhradou ceny instalace, nebo porušuje své povinnosti ve smyslu čl. 4. odst. 4.1. písm. e) a g).

c) poskytovatel se zavazuje, že omezení provede pouze na nezbytně nutnou dobu, zjistí-li, že účastník porušil své povinnosti.

8.2. Pokud služba bylo možno využít jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, jak je uvedeno v čl. 4. odst. 4.2. písm. a) všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen účastníkovi uhradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí služeb nebo vadného poskytnutí služeb.

8.3. Při opakovaném neplnění podmínek či maření účelu smlouvy je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb.

8.4. V případě, že účastník neuhradil včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytované služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel účastníkovi písemně upozornění (upomínku) s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud účastník v uvedeném termínu nesjedná nápravu, poskytovatel má právo omezit poskytování služeb dle čl. 8. odst. 8.1. písm. b) všeobecných podmínek. Za sestavení a odeslání písemné upomínky se účastník zavazuje uhradit poskytovateli cenu dle platného ceníku.

8.5. Pro opětovné umožnění užívání služeb, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovu zprovoznění služeb dle platného ceníku.

9. Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy

9.1. V případě uzavření smlouvy mimo obchodní prostory poskytovatele nebo distančním způsobem (internet, telefon, atd.) má účastník (spotřebitel) právo odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy je účastník povinen uhradit cenu za již poskytnuté plnění a navrátit poskytovateli technická zařízení dle ustanovení čl. 11. odst. 11.4. těchto všeobecných podmínek. Při odstoupení od smlouvy účastník uhradí 1/3 ceny technického vybavení (koncového zařízení) jako náhradu za snížení hodnoty tohoto vybavení jeho užíváním.

Dále je účastník povinen uhradit veškerou škodu, kterou na vybavení způsobil. Odstoupení je nutné učinit písemnou formou. Účinek odstoupení od smlouvy nastává dojitím odstoupení poskytovateli.

9.2. Účastník může smlouvu vypovědět, pokud poskytovatel nesplní časové podmínky uvedené v čl. 3. odst. 3.1. písm. a) všeobecných podmínek a nezajistí poskytování služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě po dobu delší než 7 dní v měsíci. Pro tento případ platí, že účastník může vypovědět smlouvu, a to písemným zasláním výpovědi smlouvy. Výpověď nabude účinnosti 10. dnem po doručení poskytovateli.

9.3. Účastník může také vypovědět smlouvu bez udání důvodu, a to písemným zasláním výpovědi. Pro tento případ platí, že výpověď nabude účinnosti po uplynutí lhůty v délce 30 dnů. Lhůta 30 dnů začíná běžet od prvního dne po doručení výpovědi smlouvy poskytovateli.

9.4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět, jestliže účastník bude v prodlení s placením ceny za poskytnuté služby po dobu delší než 40 dnů. Výpověď smlouvy nabude účinnosti 10. dnem po doručení písemné výpovědi účastníkovi. V případě této výpovědi smlouvy je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši dvojnásobku ceny za služby dle čl. 5. odst. 5.1., přičemž v případě, že se nejedná o právnickou osobu, tak výše úhrady nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu sjednaných měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření.

9.5. Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a dále podmínky služby přenositelnost telefonních čísel zveřejněných na www.internetexpert.cz.

10. Právní režim smlouvy, řešení sporu

10.1. Pokud právní vztahy nejsou výslovně řešeny platí, že podkladem pro uzavření smlouvy je ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a stejně tak i ostatní právní vztahy budou podle tohoto občanského zákoníku případně i posuzovány.

10.2. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry vzniklé před 1. lednem 2021, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé včetně práv a povinností z porušení smluv, dosavadními právními předpisy.

10.3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel (účastník) může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel (účastník) může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

11. Právní vztahy při ukončení smlouvy

11.1. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, tak může být uzavřena s minimální dobou trvání uvedenou ve smlouvě nebo ve specifikacích služeb. Když je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím doby nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

11.2. V případě oboustranné vzájemné dohody smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal účastník i poskytovatel, a poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z místa instalace svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.

11.3. Smlouva dále zaniká odstoupením dle čl. 9. všeobecných podmínek, a to uplynutím sjednané lhůty.

11.4. V případě ukončení smlouvy se účastník zavazuje umožnit poskytovateli demontovat do 30 dnů od ukončení smlouvy instalovaná koncová zařízení dle čl. 2 odst. 2.1. všeobecných podmínek, a to bez zbytečného odkladu. Pokud účastník neumožní demontáž zařízení, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené v platném ceníku.

12. Ostatní ujednání

12.1. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. (ZOOÚ) o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) uděluje účastník po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Se všemi osobními údaji fyzických osob je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici na www.internetexpert.cz.

12.2. Účastník souhlasí, aby poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zák. č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.

12.3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají účinnosti vůči účastníkovi doručením oznámení.

12.4. Účastník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu po předchozím písemném souhlasu poskytovatele.

12.5. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021 a jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na www.internetexpert.cz.

12.6. Účastník svým podpisem smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací potvrzuje, že si tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb společností Internet Expert s.r.o. přečetl a s jejich zněním souhlasí.