Edvin
by FASTER CZ

Všeobecné obchodní podmínky

Platnost dokumentu od 9. 11. 2026

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

I. Předmět Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž společnost Edvin Smart s.r.o., se sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno, IČO: 26923386, DIČ: CZ26923386, zastoupená jednatelem společnosti (dále jen Poskytovatel), poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby sítě internet a přídavné a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o registraci č. 631 vydaným Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

II. Služba a aktivační poplatek

2.1. Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními Uživateli Internetu a v poskytování souvisejících služeb. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

2.2. Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a který je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele https://edvin.cz/dokumenty/

2.3. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Uživatel je povinen uhradit aktivační poplatek ve výši sjednané ve Smlouvě nebo stanovené platným Ceníkem služeb, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti na ní uvedené, případně v hotovosti oproti potvrzení o přijetí platby. V případě, že Uživatel neuhradí aktivační poplatek řádně a včas, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody vzniklé porušením této povinnosti.

III. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva), její změny, ukončení a shrnutí smlouvy

3.1. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli Služby a Uživatel se zavazuje dodržovat podmínky poskytování Služeb a za jejich poskytnutí zaplatit cenu dle Smlouvy, resp. Ceníku. Návrh vzorové Smlouvy, včetně jejích změn, uveřejňuje Poskytovatel v Zákaznickém centru a na Webu.

3.2. Smlouvu uzavírá Uživatel písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Uživatel informován o jeho nahrávání, příp.

jinou formou, kterou stanoví Všeobecné podmínky nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje, přičemž informace Spotřebiteli, resp. Definovanému Uživateli a Mikropodniku jsou v souladu s právními předpisy poskytovány vždy v listinné či elektronické podobě.

3.3. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání 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, a o aktuálních nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Maximální doba trvání smlouvy na dobu určitou je dvacet čtyři (24) měsíců. Pakliže je uzavřena smlouva na dobu určitou na dobu delší, než dvacet čtyři (24) měsíců, platí, že byla uzavřena na dobu neurčitou.

3.4. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.

3.5. Rozsah Služeb sjednaných ve Smlouvě může být změněn dohodou Smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou Služeb uvedenou na Webu či v individuální nabídce Služeb. Návrh na takovou změnu je Uživatel povinen sdělit Poskytovateli zpravidla ve lhůtě nejméně třiceti (30) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu Služeb nelze zpravidla akceptovat častěji než jedenkrát (1x) za tři (3) kalendářní měsíce. Uživatel navrhuje rozšíření rozsahu poskytovaných Služeb zpravidla vyplněním a doručením (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem) podepsaného formuláře návrhu dohody o změně Smlouvy, s vyznačením nových požadavků, Poskytovateli. Změna Služeb nabývá účinnosti prvního (1.) dne následujícího měsíce po schválení návrhu dohody o změně Smlouvy ze strany Poskytovatele, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak.

3.6. Smlouvu lze ukončit kdykoli dohodou a za stanovených podmínek písemně vypovědět jako celek, nebo pro jednotlivou sjednanou Službu dle nabídky Poskytovatele. Výpověď se vždy týká Smlouvy jako celku, pokud ve výpovědi nebude uvedeno, které Služby se výpověď týká. V případě, že je Uživateli poskytován balíček služeb, a Uživateli vznikne právo vypovědět jakoukoliv z dílčí služeb poskytovaných v rámci balíčku služeb, je Uživatel automaticky oprávněn vypovědět veškeré služby poskytované v rámci daného balíčku služeb.

3.7. Výpovědní doba Smlouvy či jednotlivé Služby činí třicet (30) dní, a začíná běžet následující den po jejím doručení adresátovi.

3.8. Pokud zákazník využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu služby. V případě změny poskytovatele v průběhu zúčtovacího období, je možné fakturovat jen poměrnou částku. Pro poskytnutá zařízení a splátky se toto ustanovení nepoužije. Změna poskytovatele je řešena v ČL. 23 těchto VoP.

3.9. Smlouva se ruší uplynutím 30 dnů v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek po upozornění Uživatele (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávky služeb (blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení, a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz ČL. 5.6), poskytnutí připojení třetím osobám (viz ČL. 5.8), a nezaplacení

paušálního poplatku (viz Odst 15.4, 15.5., 15.6., 15.16) do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokaci má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokací dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby (znovuaktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele vůči Uživateli, to však nejpozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovuaktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivačního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokaci z důvodu závažného porušení.

3.10. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele dle ČL. 5.6.

3.11. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby formou výpovědi ze strany Uživatele dle čl. 3.6 těchto Obchodních podmínek. V případě předčasného ukončení Smlouvy se postupuje dle čl. 3.15 těchto VOP.

3.12. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

3.13. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy či její změny poskytne Uživateli, který je spotřebitelem, shrnutí smlouvy obsahující kromě informací dle ustanovení § 1811 a § 1820 občanského zákoníku také informace v rozsahu ustanovení § 63 ZEK. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté. Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy zákazník po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.

3.14. Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

3.15. Uživatel je oprávněn Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět bez udání důvodu a bez sankce. Uživatel je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné měsíční paušály za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (v případě, že se jedná o první, tedy nikoliv automaticky či jinak prodlouženou Smlouvu Uživatele uzavřenou na dobu určitou, společně se kterou byly poskytnuty zvýhodněné podmínky na telekomunikační koncové zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, pokud se jedná o Uživatele, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců

od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu pravidelných měsíčních paušálů za Služby zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě. V případě, kdy si Uživatel ponechá dotované koncové zařízení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny tohoto zařízení, kterou zbývá uhradit do konce závazku ze smlouvy, podle toho, která je nižší.

3.16. Právo bezplatně ukončit smlouvu podle ustanovení 6.13 nevzniká, pokud (i) dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo (ii) jsou změny výhradně přínosné pro Uživatele, nebo (iii) jsou čistě administrativní povahy s neutrálními dopady, nebo (iv) se jedná o změny v důsledku rozhodnutí ČTÚ ve smyslu § 63 odst. 11 ZEK.

3.17. Pokud je jako datum účinnosti změn ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než jeden (1) měsíc od uveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Uživatele právě jeden (1) měsíc od doručení oznámení Uživateli dle čl. 6.11. Lhůta k doručení změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem (například rozhodnutím ČTÚ).

3.18. V případě, že tyto VOP hovoří o právech spotřebitele, rozumí se tím i práva mikropodniků, malých podniků a neziskových organizací, ledaže se tito výslovně vzdali všech nebo jen některých práv, a to v případech předvídaných zákonem (zejm. § 63, § 63b, § 63c, § 63e zákona o elektronických komunikacích).

3.19. V případě služby jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, je Účastník oprávněn smlouvu ukončit v případě, že je poskytování takové služby narušeno jakoukoliv významnou trvající nebo opakující se odchylkou.

3.20. V případě, kdy Uživatel ukončí smlouvu z důvodů dle § 63b odst. 3, 5, nebo 6 ZEK nebo dle § 63c odst. 2 ZEK, je Poskytovatel oprávněn účtovat pouze úhradu za dotované koncové zařízení dle odst. 3.15. těchto VOP.

IV. Změna Tarifu

4.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.

4.2. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.

4.3. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivační poplatek dle platného Ceníku služeb.

V. Práva a povinnosti Uživatele

5.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.

5.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v Čl. 4 těchto Obchodních podmínek.

5.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum (viz ČL. 17.1 těchto Obchodních podmínek) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby či účtované ceně dle čl. 18 těchto podmínek.

5.4. Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.

5.5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítí Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.

5.6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.

5.7. Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

5.8. Uživatel není oprávněn poskytovat Služby Poskytovatele třetím osobám, a to ani za úplatu, ani bezplatně, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

5.9. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.

5.10. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.

5.11. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Pořizuje-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.

5.12. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn

účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

5.13. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz ČL. 6.11).

5.14. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.

5.15. Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.

5.16. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním vedení sítě elektronických komunikací do/od přípojného místa, nebo anténního systému v nebo na objektu.

5.17. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.

5.18. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změně Smlouvy. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy. Právo výpovědi nemá též Uživatel, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.

5.19. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze Smlouvy na třetí osobu.

5.20. Uživatel se zavazuje zdržet se využívání služeb k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky a/nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tématiku nebo násilí.

5.21. Uživatel se zavazuje dbát, aby při využívání služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejm. práv duševního vlastnictví.

VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

6.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se

jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

6.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

6.4. Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle Čl. 21, 21.4, 21.6, 21.9. a 21.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.

6.5. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách, nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvených služeb.

6.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě. O takové změně IP adresy je však povinen informovat uživatele s předstihem pouze v případě, že se jedná o adresu veřejnou (PublicIP).

6.8. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.

6.9. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.

6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.

6.11. Smluvní strany se dohodly, že má poskytovatel právo jednostranně měnit či doplňovat Obchodní podmínky, případně ukončit poskytování stávajících služeb.

6.12. Informace o změně smluvních podmínek podle čl. 6.11 budou zároveň uveřejněny také na Webu a v Zákaznickém centru vždy nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Uživatele vyrozumí způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání Vyúčtování, případně oznámením do e-mailové schránky Uživatele určené pro komunikaci s Poskytovatelem.

6.13. Změny podmínek podle čl. 6.11 jsou závazné datem oznámené účinnosti, bude-li splněn postup oznámení změn v souladu se zákonem. O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Uživatele způsobem, jaký si zvolil pro zasílání Vyúčtování, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn smluvních podmínek. Budou-li naplněny zákonné podmínky, Poskytovatel stejným způsobem informuje Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn podle čl. 5.18 Všeobecných podmínek, aniž by tím Uživateli vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.

6.14. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5 000 Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména Čl. 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9. a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

6.15. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

6.16. Poskytovatel je oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu, a to včetně pohledávek na úhradu Služeb vzniklých na základě této Smlouvy.

6.17. Poskytovatel je povinen nejméně jedenkrát (1x) ročně informovat účastníka o aktuálních nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

VII. Pronájem koncových zařízení

7.1. V souvislosti s poskytováním Služeb může být mezi Poskytovatelem (jako pronajímatelem) a Uživatelem (jako nájemcem) sjednán úplatný nájem koncových zařízení, kterými bude zejm. modem, router nebo jiné zařízení potřebné k užívání služby (dále jen „Zařízení“). Ustanovení čl. VII. těchto VOP se užijí pouze v případě, je-li nájem Zařízení sjednán ve Smlouvě.

Pro vyloučení pochybností Poskytovatel uvádí, že pronájem Zařízení není podmínkou poskytování Služeb. Uživatel však bere na vědomí, že v případě použití vlastního koncového zařízení, které neodpovídá technickým požadavkům nebo parametrům doporučeným Poskytovatelem, může být využívání Služeb omezeno nebo mohou být dosažené parametry Služeb nižší než sjednané, a to v důsledku vlastností takového zařízení. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo dostupnosti Služeb způsobené nevhodným, nekompatibilním nebo nedostatečně výkonným koncovým zařízením Uživatele.

7.2. Poskytovatel přenechává Zařízení specifikované ve Smlouvě Uživateli k dočasnému užívání (nájmu), a Uživatel Zařízení do svého dočasného užívání (nájmu) přijímá a zavazuje se Poskytovateli hradit sjednané nájemné a související platby, a užívat Zařízení v souladu s těmito VOP.

7.3. Nájemné je Uživateli účtováno ve výši a v periodicitě uvedené ve Smlouvě, a je splatné vždy ve stejném termínu, jako cena Služeb za příslušný měsíc. Poskytovatel je oprávněn účtovat nájemné společně s cenou Služeb v rámci jednoho vyúčtování a jedné faktury.

7.4. Instalaci a prvotní konfiguraci zařízení provádí Poskytovatel, není-li sjednáno jinak. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k prvotní instalaci, zejména umožnit Poskytovateli přístup do místa instalace Zařízení a umožnit provedení prací směřujících k instalaci a zprovoznění Zařízení ke sjednanému účelu.

O předání a instalaci Zařízení bude sepsán předávací protokol podepsaný Uživatelem a oprávněnou osobou Poskytovatele.

7.5. Uživatel je povinen:

a) užívat zařízení výhradně ke sjednanému účelu a v souladu s pokyny Poskytovatele a výrobce Zařízení;

b) zdržet se jakéhokoliv neoprávněného zásahu do technického a/nebo softwarového nastavení Zařízení, měnit jeho konfiguraci, firmware nebo provádět jiné úpravy, nebyl-li takový zásah předem odsouhlasen Poskytovatelem;

c) chránit Zařízení před poškozením, ztrátou, odcizením, přepětím či obdobnými riziky;

d) umožnit Poskytovateli přístup k Zařízení za účelem jeho kontroly, údržby, opravy a plnění dalších povinností plynoucích z nájmu a poskytovat za tímto účelem Poskytovateli i další nezbytnou součinnost;

e) neprodleně hlásit Poskytovateli jakékoliv poruchy Zařízení.

7.6. Poskytovatel je povinen:

a) umožnit Uživateli nerušené užívání Zařízení;

b) zajišťovat údržbu Zařízení a odstraňovat závady Zařízení;

c) při údržbě či opravě Zařízení postupovat tak, aby omezovala poskytování Služeb a Uživatele v co nejmenší možné míře.

Poskytovatel je oprávněn:

a) po předchozí domluvě s Uživatelem vstupovat do prostor, ve kterých je Zařízení umístěno, zejména za účelem jeho instalace, konfigurace, údržby, opravy či výměny;

b) nahradit Zařízení jiným typem či modelem se srovnatelnými a/nebo vyššími parametry;

c) provádět vzdálenou technickou správu, monitoring, diagnostiku a konfiguraci Zařízení za účelem zajištění jeho řádného fungování, bezpečnosti a kvality poskytovaných služeb (dále jen „Vzdálená správa Zařízení“);

v rámci Vzdálené správy Zařízení je Poskytovatel oprávněn:

i) se souhlasem Uživatele sledovat technický stav a provozní parametry Zařízení, včetně parametrů bezdrátové sítě, technických údajů o koncových zařízeních připojených prostřednictvím Zařízení, a provádět potřebnou diagnostiku a úpravy konfigurace zařízení; za souhlas Uživatele se považuje rovněž jeho žádost o provedení příslušného úkonu (zejm. provedení úpravy nastavení zařízení nebo řešení technických problémů);

ii) bez předchozího souhlasu Uživatele provádět aktualizace firmware Zařízení za účelem optimalizace jeho provozu, zajištění bezpečnosti, odstranění technických závad nebo zlepšení kvality poskytovaných služeb;

iii) bez předchozího souhlasu Uživatele provádět nezbytný monitoring, diagnostiku a úpravy konfigurace Zařízení v případě konkrétního provozního či bezpečnostního incidentu, a to výlučně v rozsahu potřebném k jeho odhalení, odstranění a omezení škodlivých následků;

O provádění podrobné individuální diagnostiky lokální sítě Uživatele a/nebo zásazích do konfigurace zařízení Poskytovatel Uživatele předem informuje, nebrání-li mu v tom naléhavé provozní či bezpečnostní důvody; v takovém případě Poskytovatel informuje Uživatele následně, jakmile to okolnosti umožní.

Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak, je Vzdálená správa Zařízení prováděna pouze v rozsahu nezbytném k dosažení shora uvedených účelů, vždy však při respektování práv a soukromí

Uživatele. Poskytovatel ujišťuje Uživatele, že Vzdálená správa Zařízení neslouží ke sledování obsahu elektronické komunikace Uživatele a je prováděna v souladu s právními předpisy upravující ochranu osobních údajů a důvěrnost elektronických komunikací.

7.7. Zjistí-li Poskytovatel, že závada Zařízení byla způsobena nesprávným užíváním Zařízení, neoprávněným zásahem do Zařízení, vnějším mechanickým poškozením či obdobnou vnější událostí, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli náklady na opravu a/nebo výměnu Zařízení.

7.8. Uživatel odpovídá za škodu spočívající v poškození, ztrátě nebo odcizení Zařízení. V takovém případě bude výše škody stanovena dle aktuálního ceníku nebo skutečných nákladů na opravu či pořízení nového Zařízení.

7.9. Nájem je zřízen na dobu poskytování Služby.

Poskytovatel je však oprávněn nájem Zařízení ukončit předčasně bez výpovědní doby v případě, že se Uživatel dostane do prodlení s platbou nájemného či jeho části po dobu delší než 2 měsíce a/nebo Uživatel opakovaně porušuje své povinnosti plynoucí z nájmu.

Poskytovatel i Uživatel jsou dále oprávněni vypovědět nájem Zařízení i bez uvedení důvodů, přičemž výpovědní doba v takovém případě činí 30 dnů a začíná běžet okamžikem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

7.10. Uživatel je povinen vydat Poskytovateli Zařízení zpět nejpozději do 14 dnů od skončení nájmu. Zařízení musí být vráceno v provozuschopném stavu s ohledem na běžné opotřebení. Jakékoliv poškození či opotřebení nad rámec běžného opotřebení je Uživatel povinen Poskytovateli nahradit.

O převzetí Zařízení bude sepsán předávací protokol podepsaný Uživatelem a oprávněnou osobou Poskytovatele.

VIII. Převod vlastnictví k věcem

8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

IX. Ochrana dat a informace

9.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.

9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb.

X. Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla

10.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VoIP (telefonní služba), má Uživatel právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických

komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.

10.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

10.3. Přenos telefonního čísla je zdarma.

XI. Služba IPTV

11.1. Službu sledovanitv.cz poskytuje její poskytovatel společnost sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732. Podmínky užití služby sledovanitv.cz se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb, Samostatnými a překvapivými smluvními ujednáními, Ceníkem, Informacemi pro spotřebitele a Reklamačním řádem. Veškeré tyto dokumenty jsou dostupné na https://sledovanitv.cz/informace.

11.2. Službu Skylink poskytuje její poskytovatel společnost Canal+ Luxembourg S.à r.l., se sídlem na adrese 4, Rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Lucembursko, zapsaná v obchodním a živnostenském rejstříku pod číslem B 87.905. Podmínky užití služby Skylink se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb, Samostatnými a překvapivými smluvními ujednáními, Ceníkem, Informacemi pro spotřebitele a Reklamačním řádem společnosti Canal+ Luxembourg S.à r.l.

XII. Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady

12.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VoIP (telefonní služba), zablokuje Poskytovatel na základě písemné žádosti Uživatele odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem.

12.2. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování. V případě Uživatelů, kteří jsou spotřebiteli, je tato služba bezplatná. V ostatních případech je tato služba zpoplatněna dle platného Ceníku služeb.

XIII. Seznam Uživatelů veřejné dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

13.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VoIP, Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech uživatelů služby dle Čl. 10.1 těchto Obchodních podmínek, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech Uživatelů a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.

13.2. Údaje zpracované podle Čl. 13.1. těchto Obchodních podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele služby, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů služby.

13.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí

v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživatel přeje uvést.

13.4. Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

13.5. Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.

13.6. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle Čl. 13.1. těchto Obchodních podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů služby a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.

13.7. U služby VoIP je umožněno bezplatné volání na tísňové linky ČR (112, 150, 155, 158, apod.). Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zajišťuje předání informace o poloze volajícího na tísňovou linku, a to v rozsahu a způsobem dle aplikovatelných právních předpisů.

XIV. Ceny služeb

14.1. Platný Ceník služeb, je k dispozici na Webu a v zákaznickém centru. Obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.

14.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle Čl. 6.11.

14.3. Smluvní strany si dále sjednávají následující inflační doložku:

Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit cenu služeb o tolik procent, kolik bude činit inflace zjištěná průměrem Indexu spotřebitelských cen za bezprostředně předcházející kalendářní rok, a to vždy nejdříve od 1. února každého kalendářního roku. Základem výpočtu bude vždy cena služby platná a účinná ke dni, kdy bude navýšení cen dle tohoto ustanovení VOP oznámeno Účastníkovi. V případě periodických plateb (např. měsíčních či kvartálních) bude částka představující růst cen rozdělena do jednotlivých periodických plateb během toho daného roku. Pro určení inflačního nárůstu je rozhodný údaj příslušného orgánu státní správy (nyní Český statistický úřad). Zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP je platné a účinné vždy okamžikem doručení vyrozumění Poskytovatele o zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP Účastníkovi. Ke zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP je Poskytovatel oprávněn přistoupit po 1. únoru kdykoliv v průběhu kalendářního roku. Účastník dále bere na vědomí, že zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP není důvodem pro vypovězení smlouvy ve smyslu odst. 6.13. těchto VOP.

XV. Platební podmínky

15.1. Uživatel hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě, případně poskytovatelem potvrzené objednávce a v těchto Obchodních podmínkách.

15.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz Čl. 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. V případě kdy nebylo sjednáno a uživatel služby užívá, má se za to že tyto služby řádně odebral a je povinen za tyto hradit poplatky dle ceníku.

15.3. Uživatel je povinen platit poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy, v termínu uvedeném ve vyúčtování.

15.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel zasílá Uživateli vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz ČL. 15.3.). Vyúčtování zasílá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný. V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživatel vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce.

15.5. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.

15.6. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.

15.7. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.

15.8. Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v Čl. 3.6.

15.9. Vypovězení smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy se řídí ustanovením Čl. 3.15.

15.10. Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.

15.11. Poskytovateli náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda Uživatel skutečně Službu užíval, či nikoliv.

15.12. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele https://edvin.cz/dokumenty/.

15.13. V případě, že se ve Smlouvě popř. v Ceníku Služeb, na nějž Smlouva odkazuje, sjednává za poskytování veřejné dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby a poplatek za provoz bude nižší než je sjednaná minimální částka za měsíční provoz, je Poskytovatel oprávněn

Edvin
by FASTER CZ

Uživateli účtovat minimální částku za měsíční provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu Uživatele v příslušném zúčtovacím období.

15.14. Po skončení zúčtovacího období, jímž je čtvrtletí, vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové čtvrtletní hovorné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hovorné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí čtvrtletního zúčtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů. Pokud celková fakturovaná částka za čtvrtletní zúčtovací období přesáhne částku 1.500,- Kč (bez DPH), mění se po zaslání upozornění uživatele zúčtovací období na kalendářní měsíc, počínaje kalendářním měsícem, jenž následuje po uplynutí čtvrtletí, a v takovém případě vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové měsíční hovorné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hovorné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí měsíčního zúčtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů.

15.15. Uživatel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Toto vyúčtování poskytne poskytovatel uživateli bezplatně. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.

15.16. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

XVI. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

16.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb.- občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

16.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

16.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývající z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.

16.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:

Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele.

Škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat.

Ušlý zisk.

Rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele.

Škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele.

Poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

16.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

16.6. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními Uživateli internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživatel bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby.

XVII. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění

17.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele https://edvin.cz.

17.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Jde-li o služby VoiP a nachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli komunikační sítě, který zajišťuje připojení Uživatele k veřejné komunikační síti.

17.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

17.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Uživatelem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

17.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba bude Uživateli poskytnuta omezeně, nebo s prokazatelnou vadou.

XVIII. Reklamace a kompenzace

18.1. Reklamaci na vyúčtování ceny či kvalitu služby a/nebo balíčku služeb je Uživatel, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto Uživatele, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

18.2. Reklamace musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele.

18.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

18.4. Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dní a jde-li o Službu VoiP na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. V případě kladně vyřízené reklamace o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

18.5. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. Doba neposkytnutí součinnosti ze strany Zákazníka při sjednání nápravy se nezapočítává do lhůty pro odstranění závady a v tomto rozsahu nevzniká nárok Zákazníka na kompenzaci.

18.6. Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je Uživatel, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10).

Přenositelnost čísel, změna poskytovatele internetu, paušální náhrady

18.7. Uživatel má právo na přenositelnost telefonních čísel podle § 34 ZEK a právo na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a ZEK. Dále má Uživatel právo na paušální náhrady v případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s plněním svých povinností. Podrobné informace o výše uvedených právech, včetně údajů o tom, kdy vzniká Uživateli nárok na paušální náhrady a v jaké výši, jsou dostupné na webových stránkách https://edvin.cz/dokumenty/

XIX. Řešení sporů a rozhodné právo

19.1. V případě sporu týkajícího se služby či balíčku služeb elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: https://ctu.gov.cz/. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: adr@coi.gov.cz; webové stránky: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/ nebo https://coi.gov.cz/.

19.2. Na všechny právní vztahy řídící se těmito podmínkami se bude aplikovat právo České republiky.

19.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

19.4. Pokud je Smlouva uzavřena či měněna distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvních stran pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Definovaný Uživatel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnáct (14) dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Definovanému Uživateli poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 1 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou. Takto lze odstoupit z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít

formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Definovaný Uživatel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Definovaný uživatel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.

19.5. Spotřebiteli jsou Poskytovatelem předávány informace ve smyslu ust. § 1811, 1820 OZ a ust. § 63 ZEK až 65 při telefonické poptávce po Službách zásadně odkazem na volně přístupné znění vzorové Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku.

19.6. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, zejména spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.

XX. Ochrana Osobních údajů

20.1. Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.

20.2. Více informací o zpracování osobních údajů naleznete v dokumentu Zpracování osobních údajů na https://edvin.cz/dokumenty/

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

21.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120) pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120).

21.2. Ve smyslu Článku 3, ČL. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje opatřením pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, ČL. 3 a), b), c), tohoto nařízení.

21.3. Ve smyslu Článku 3, ČL. 5 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel vyjma poskytování přístupu k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s Čl. 3 ČL. 5 druhý pododstavec, navyšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IP TV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.

21.4. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí Uživatele a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatele nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb vč nutnosti zamezení tzv. DDos a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby zjednání nápravy aplikací omezení dle 21.10 VOP.

21.5. Ve smyslu Článku 4, ČL. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém

portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametrům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby poskytovatel neprovádí.

21.6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: blokovat narušující datový provoz / omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele / ukončit smlouvu s Uživatelem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech Uživatele.

21.7. Nedílnou součástí smlouvy i těchto VoP je dokument Definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlostí služeb), který specifikuje profily rychlostí přípojek.

21.8. Ve smyslu Článku 4, ČL. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel, může pro kontrolu parametrů služby, využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje v záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamace doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele má poskytovatel pro tyto účely zřízenu HotLine linku, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchylka řešena. Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, https://ctu.gov.cz/. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelně charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.

21.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti, K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

21.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:

nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb a to ani po poskytnutí náhradní lhůty

jsou služby zneužívány osobou odběratele či třetí stranou

nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany odběratele

jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části

je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě

21.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny.

21.12. Na základě č. 127/2005 Sb, § 63 ČL. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným Uživatelem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu.

21.13. Poskytovatel je oprávněn užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu šesti (6) měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

21.14. Veřejná IP, je-li je poskytovatelem uživateli ke službě přidělena, je IP adresa z rozsahu poskytovatele, kterou uživateli v rámci své struktury sítě pronajímá jako adresní prostor. Pokud je na smlouvě či předávacím protokolu či technické specifikaci uvedena konkrétní IP adresa, pak se má výslovně za to, že takový údaj je informativní a v rámci konfigurace sítě jej může poskytovatel změnit dle Čl. 6.7

21.15. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen blokovat internetové stránky zařazené na jednotném seznamu blokovaných internetových stránek vedeném ČTÚ dle § 115b ZEK.

XXII. Ustanovení společná a závěrečná

22.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

22.2. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.

22.3. V případě, že jakékoli ustanovení Smlouvy bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních ustanovení Smlouvy.

22.4. Jednostranné změny Všeobecných podmínek vždy ruší, a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) Všeobecných podmínek, neplatí-li čl. 6.13. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu. Toto však výhradně v souladu s ZeK a Čl. 6.13 těchto VoP.

22.5. Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných/upravených obchodních podmínek Uživatelem (ust. § 1751 odst. 2 OZ) je považováno za nový návrh na uzavření

smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.

22.6. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.

22.7. Pravidla mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a kontakty na příslušné subjekty jsou uvedeny v čl. 19.1 těchto VOP.

XXIII. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb.

23.1. Ke každé službě přístupu k internetu, má uživatel přidělen osobní kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen OKU). Kód OKU je uveden vždy u služby přístupu k internetu, na uzavřené smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací v sekci sjednané služby od 30.6.2022.

23.2. V případě, že má uživatel uzavřenu smlouvu s poskytovatelem ve znění před účinností těchto obchodních podmínek, nalezne OKU kód své služby přístupu k internetu v zákaznické sekci poskytovatele po svém přihlášení a ověření, nebo mu poskytovatel poskytne kód OKU na vyžádání po provedení nezbytné identifikace.

23.3. Pro změnu poskytovatele dle § 34a odst 4, nebo 6, je Uživatel povinen kromě kódu OKU sdělit při své žádosti plnou identifikaci k provedení změny v rozsahu § 34a odst 5.

23.4. Přejímající poskytovatel při změně poskytovatele dle § 34a sdělí opouštěnému poskytovateli kromě kódu OKU i plnou identifikaci uživatele v rozsahu § 34a odst. 5 a uvede identifikaci své osoby zadáním svého IČ, čísla registrace vydané Českým telekomunikačním úřadem a jména a kontaktních údajů osoby zajišťující za přejímajícího poskytovatele převod.

23.5. Pro postup podle čl. 23.4 zašle přejímající poskytovatel žádost na e-mail info@edvin.cz. V žádosti uvede kód OKU, identifikaci Uživatele v rozsahu dle § 34a odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb. a svou identifikaci: IČO, číslo registrace vydané Českým telekomunikačním úřadem a jméno a kontaktní údaje osoby zajišťující převod za přejímajícího poskytovatele.

23.6. Poskytovatel po ověření údajů ze žádosti zašle přejímajícímu poskytovateli e-mailem informace potřebné k provedení změny poskytovatele a dohodnutí termínu převodu. Další komunikace mezi poskytovateli probíhá prostřednictvím info@edvin.cz, s výjimkou oznámení podle čl. 23.7, které se doručuje do datové schránky.

23.7. Přejímající poskytovatel je povinen oznámit opouštěnému poskytovateli úspěšné provedení převodu služby doručením do datové schránky opouštěného poskytovatele, aby tento mohl ukončit účtování služeb, případně mohl provést kroky vedoucí k odstranění technologie ve svém vlastnictví.

23.8. V případě porušení čl 23.7 se má za to, že k úspěšnému převodu nedošlo a zamýšlený opouštěný poskytovatel má poskytovat své služby v nezměněném rozsahu. Případné vzniklé škody porušením 23.7 jdou k tíži přejímacího poskytovatele.

Edvin
by FASTER CZ

XXIV. Ostatní ustanovení

24.1. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito VOP se uplatní ustanovení Smlouvy.

24.2. Tyto Obchodní podmínky jsou účinné a platné od 9. 11. 2026.

24.3. Zásady zpracování osobních údajů jsou účinné a platné od 9. 11. 2026.

Edvin Smart s.r.o.

Jarní 1064/44g, 614 00 Brno
+420 516 116 116
info@edvin.cz
www.edvin.cz

IČO: 269 233 86
DIČ: CZ 269 233 86
Spisová značka C 45094
vedená u Krajského soudu v Brně

Datová schránka:
y5fpzhr
Číslo bankovního účtu:
275677758/0300

Edvin
by FASTER CZ

Příloha č. 1 VOP
Mechanismy oznamování a přijímání opatření dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)

Společnost Edvin Smart s.r.o., IČO: 26923386, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno (dále jen „Poskytovatel"), je jakožto poskytovatel služeb informační společnosti povinným subjektem ve smyslu nařízení o digitálních službách. Tímto dokumentem Poskytovatel poučuje příjemce služeb ve smyslu ust. článku 16 nařízení o digitálních službách o mechanismech oznámení o výskytu konkrétních informací v rámci poskytovaných služeb, které oznamovatel považuje za nezákonný obsah.

Co je považováno za nezákonný obsah?

Za nezákonný obsah se považují jakékoliv informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb nejsou v souladu s právem Evropské unie nebo právem některého členského státu, a to bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva.

Za nezákonný obsah se považují i jakékoliv informace, které jsou v rozporu se smluvními podmínkami dané služby.

Kdo je oprávněn učinit oznámení o nezákonném obsahu?

Jakákoliv osoba, která se domnívá, že nějaké informace jsou nezákonným obsahem. Touto osobou mohou být jakékoliv fyzické či právnické osoby, včetně orgánů veřejné správy, orgánů EU a orgánů členských států EU, zejména pak příjemci služeb Poskytovatele.

Jaké jsou náležitosti oznámení o nezákonném obsahu?

Oznamovatel musí ve svém oznámení o nezákonném obsahu uvést alespoň:

a) dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč oznamovatel tvrdí, že dotčené informace představují nezákonný obsah;

b) jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací, například přesnou jednotnou adresu URL nebo adresy URL, a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah v závislosti na typu obsahu a konkrétním typu hostingové služby;

c) jméno osoby nebo název subjektu podávajících oznámení a jejich e-mailovou adresu, kromě případu informací, o nichž se usuzuje, že představují jeden z trestných činů uvedených v článcích 3 až 7 směrnice 2011/93/EU (trestné činy pohlavního zneužívání, trestné činy pohlavního vykořisťování, trestné činy dětské pornografie, trestné činy navazování kontaktu s dětmi k sexuálním účelům);

d) prohlášení potvrzující, že se osoba nebo subjekt podávající oznámení v dobré víře domnívají, že informace a tvrzení obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.

Edvin
by FASTER CZ

Jakým způsobem podat oznámení?

Oznámení o nezákonném obsahu lze podat těmito způsoby:

a) e-mailem na dsa@edvin.cz;

b) datovou schránkou y5fpzhr.

Co se stane po přijetí oznámení?

Poskytovatel zašle oznamovateli bez zbytečného odkladu potvrzení o obdržení oznámení, a to na e-mailovou adresu uvedenou v oznámení. To neplatí, pakliže oznamovatel svou e-mailovou adresu v oznámení neuvede.

Následně poskytovatel oznámení prověří a rozhodne o případných opatřeních proti šíření nezákonného obsahu. Tímto rozhodnutím mohou být zejména:

a) rozhodnutí o tom, zda odstranit dané informace či k nim znemožnit přístup nebo omezit jejich viditelnost, či jim přiřadit horší pozici při vyhledávání, či nikoliv;

b) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit poskytování služby příjemcům, a to zcela nebo částečně, či nikoliv;

c) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit účty příjemců, či nikoliv;

d) rozhodnutí o tom, zda pozastavit, ukončit nebo jinak omezit schopnost zpeněžit informace poskytnuté příjemcem, či nikoliv;

e) rozhodnutí o odložení oznámení, zejména z důvodu, že Poskytovatel po řádném prověření oznámení dospěje k závěru, že se nejedná o nezákonný obsah.

V případě, že někteří Příjemci služeb často poskytují zjevně nezákonný obsah, může Poskytovatel rozhodnout i o pozastavení poskytování služeb takovým příjemcům.

O svém rozhodnutí Poskytovatel bezodkladně vyrozumí oznamovatele a osobu či osoby, jichž se oznámení týká a poskytne jim informace o dostupných možnostech nápravy v souvislosti s tímto rozhodnutím.

Co bude obsahem rozhodnutí?

Obsahem rozhodnutí bude přijaté opatření a odůvodnění takového postupu.

Zejména tedy bude rozhodnutí obsahovat:

a) informace, zda rozhodnutí obnáší odstranění informací, znemožnění přístupu k nim, přiřazení horší pozice ve vyhledávání, omezení jejich viditelnosti nebo pozastavení či ukončení peněžních plateb souvisejících s těmito informacemi či ukládá jiná opatření v souvislosti s těmito informacemi, a v relevantních případech územní působnost tohoto rozhodnutí a dobu jeho platnosti;

b) skutečnosti a okolnosti, z nichž rozhodnutí vychází, v relevantních případech včetně informací, zda bylo rozhodnutí přijato na základě oznámení nebo na základě dobrovolného šetření z vlastního podnětu, a je-li to nezbytně nutné, identitu oznamovatele

c) v relevantních případech informace o použití automatizovaných postupů při přijímání rozhodnutí, včetně informace, zda bylo rozhodnutí přijato s ohledem na obsah zjištěný či identifikovaný automatizovanými postupy;

d) týká-li se rozhodnutí údajně nezákonného obsahu, odkaz na příslušný právní základ a vysvětlení, proč se informace z tohoto důvodu pokládají za nezákonný obsah;

e) jestliže se rozhodnutí zakládá na neslučitelnosti informací se smluvními podmínkami poskytovatele, odkaz na příslušný smluvní základ a vysvětlení, proč se informace pokládají za neslučitelné s příslušným(i) ustanovením(i);

f) jasné a uživatelsky vstřícné informace o možnostech nápravy, které má příjemce služby s ohledem na rozhodnutí k dispozici, zejména prostřednictvím případných interních mechanismů vyřizování stížností, mimosoudního řešení sporů a soudní nápravy.

Co když s rozhodnutím nesouhlasím?

V takovém případě je možné využít interního systému pro vyřizování stížností, případně je možné se obrátit na některý z orgánů mimosoudního řešení sporů.

Kdo je orgánem mimosoudního řešení sporů?

Subjektem pro řešení mimosoudních sporů může být kterýkoliv subjekt k tomu certifikovaný Národním koordinátorem digitálních služeb. V České republice je Národním koordinátorem digitálních služeb Český telekomunikační úřad.

Orgán mimosoudního řešení sporů však není oprávněn uložit závazné řešení sporů. V případě, že spor nebude vyřešen mimosoudně, se budete muset obrátit na věcně a místně příslušný soud.

Edvin
by FASTER CZ

Příloha č. 2 VOP
Interní systém pro vyřizování stížností dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) a dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online

PREAMBULE

Společnost Edvin Smart s.r.o., IČO: 26923386, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno, je jakožto poskytovatel služeb informační společnosti povinným subjektem ve smyslu nařízení o digitálních službách a nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

Tímto dokumentem Poskytovatel přijímá interní systém pro vyřizování stížností ve smyslu článku 20 nařízení o digitálních službách a článku 10 nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

1. Definice

1.1. „Poskytovatelem“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí Edvin Smart s.r.o., IČO: 26923386, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno;

1.2. „Službami“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí:

a) služba „prostého přenosu“ spočívající v přenosu informací poskytovaných Příjemcem služby v komunikační síti nebo ve zprostředkování přístupu ke komunikační síti;

b) služba „ukládání do mezipaměti“, která spočívá v přenosu informací poskytovaných Příjemcem služby v komunikační síti a zahrnuje automatické dočasné přechodné ukládání informací, které slouží pouze pro co možná nejúčelnější následný přenos informací jiným příjemcům na jejich žádost;

c) „hostingová“ služba, která spočívá v ukládání informací poskytovaných Příjemcem služby na jeho žádost;

1.3. „Příjemcem služeb“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která využívá Služby Poskytovatele;

1.4. „Nezákonným obsahem“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakékoli informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb nejsou v souladu s právem Unie nebo právem některého členského státu, a to bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva, jakož i informace, které jsou v rozporu s podmínkami Služby;

1.5. „Neoprávněným zásahem do informačních systémů“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí úmyslné a neoprávněné vymazání, poškození, znehodnocení, pozměnění nebo potlačení počítačových údajů v informačním systému, nebo jejich znepřístupnění, jakož i narušení nebo přerušení fungování informačního systému vložením počítačových údajů či jejich přenosem, poškozením, vymazáním, znehodnocením, pozměněním, potlačením nebo znepřístupněním, a neoprávněné sledování neveřejných přenosů počítačových údajů do, z nebo uvnitř informačního systému prováděné technickými prostředky, včetně elektromagnetického záření z informačního systému nesoucího takové počítačové údaje;

1.6. „Teroristickým obsahem“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jeden nebo více z těchto druhů materiálu, totiž materiál, který:

a) podněcuje ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541, kterými jsou:

útoky ohrožující lidský život s možným následkem smrti;

útoky ohrožující tělesnou integritu člověka;

únos nebo braní rukojmích;

způsobení rozsáhlého poškození vládních nebo veřejných zařízení, dopravního systému, infrastruktury včetně informačního systému, pevné plošiny na kontinentálním šelfu, veřejného místa nebo soukromého majetku, které může ohrozit lidské životy nebo vyústit ve značné hospodářské ztráty;

zmocnění se letadla, lodi nebo jiných prostředků veřejné či nákladní dopravy;

výroba, držení, získání, přeprava, dodání nebo užití výbušnin nebo zbraní, včetně chemických, biologických, radiologických nebo jaderných zbraní, jakož i výzkum a vývoj chemických, biologických, radiologických a jaderných zbraní;

vypouštění nebezpečných látek nebo zakládání požárů, vyvolání povodní nebo zavinění výbuchů, jejichž důsledkem je ohrožení lidských životů;

narušení nebo přerušení dodávek vody, elektrické energie nebo jiného základního přírodního zdroje, jehož důsledkem je ohrožení lidských životů;

neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno úmyslně a pokud došlo k útoku s dopadem na velký počet informačních systémů za použití nástroje sloužícího k neoprávněnému přístupu k informačním systémům, pozměňování informačních systémů či neoprávněnému sledování údajů z informačních systémů;

neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno v rámci zločineckého spolčení, přičemž jím byla způsobena závažná škoda nebo bylo spácháno proti informačnímu systému kritické infrastruktury;

pokud takový materiál přímo či nepřímo, například formou glorifikace těchto teroristických trestných činů, obhajuje páchání teroristických trestných činů, a vyvolává tím nebezpečí, že může být jeden či více takových trestných činů spáchán;

b) získává osobu nebo skupinu osob ke spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

c) získává osobu nebo skupinu osob k účasti na činnostech teroristické skupiny ve smyslu čl. 4 písm. b) směrnice (EU) 2017/541;

d) poskytuje návod k výrobě nebo použití výbušnin, palných nebo jiných zbraní nebo škodlivých či nebezpečných látek, nebo k jiným specifickým metodám či technikám za účelem spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

e) vyhrožuje spácháním některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

1.7. „Oznámením“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí oznámení o Nezákonném obsahu učiněné jakoukoliv fyzickou či právnickou osobou, a to prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;

1.8. „Oznamovatelem“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která učinila Oznámení prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;

1.9. „Stěžovatelem“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která adresovala Poskytovateli stížnost v souladu s těmito pravidly.

2. Rozhodnutí poskytovatele

2.1. V případě, že Poskytovatel na základě vlastního šetření či na základě oznámení dospěje k závěru, že informace, které jsou přenášeny nebo uchovány prostřednictvím Služby poskytované Poskytovatelem, mají nezákonný obsah nebo jsou v rozporu se smluvními podmínkami Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vydat následující rozhodnutí:

a) rozhodnutí o tom, zda odstranit dané informace či k nim znemožnit přístup nebo omezit jejich viditelnost, či nikoliv;

b) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit poskytování služby Příjemcům, a to zcela nebo částečně, či nikoliv;

c) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit účty Příjemců, či nikoliv;

d) rozhodnutí o tom, zda pozastavit, ukončit nebo jinak omezit schopnost zpeněžit informace poskytnuté Příjemcem, či nikoliv;

e) rozhodnutí o tom, zda oznámení odložit, zejména z důvodu, že Poskytovatel po řádném prověření oznámení dospěje k závěru, že se nejedná o nezákonný obsah;

f) v případě, že někteří Příjemci služeb často poskytují zjevně nezákonný obsah, může Poskytovatel rozhodnout i o celkovém či částečném pozastavení poskytování služeb takovým příjemcům, a to na dobu přiměřenou.

3. Stížnost

3.1. Proti rozhodnutí uvedenému v odst. 2.1. písm. a) až f) je možno podat stížnost.

3.2. Stížnost je oprávněn podat:

a) Příjemce služby; a

b) osoba nebo subjekt, který podal oznámení (Oznamovatel).

3.3. Lhůta pro podání stížnosti činí šest (6) měsíců ode dne, kdy je rozhodnutí dle odst. 2.1. oznámeno Příjemci služby a/nebo Oznamovateli.

4. Vyřízení stížnosti

4.1. Poskytovatel vyřídí stížnost v co možná nejkratším termínu, nediskriminačně, s náležitou péčí a nesvévolně.

4.2. Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je nesprávné, tak Poskytovatel toto rozhodnutí zruší, a případně přijme jiná vhodná opatření (např. přijme jiné vhodné rozhodnutí dle odst. 2.1.).

Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je správné, tak Poskytovatel stížnost odloží.

4.3. O vyřízení stížnosti, včetně odůvodnění svého rozhodnutí, Poskytovatel informuje stěžovatele a Příjemce služby.

5. Zvláštní podmínky pro oznamování a vyřizování stížností v případě teroristického obsahu

5.1. Poskytovatel uplatňuje nulovou toleranci šíření Teroristického obsahu prostřednictvím jeho Služeb.

5.2. V případě, že Poskytovatel v rámci poskytovaných Služeb odhalí šíření Teroristického obsahu, přijme některé z následujících opatření:

a) Teroristický obsah odstraní; nebo

b) znemožní přístup k Teroristickému obsahu.

5.3. I v případě, že bude Teroristický obsah odstraněn či k němu bude znemožněn přístup, Poskytovatel tento obsah zálohuje a učiní oznámení příslušným orgánům veřejné moci.

Data jsou zálohována po dobu šesti (6) měsíců, přičemž tato doba může být prodloužena příslušným orgánem veřejné moci na dobu nezbytnou pro účely probíhajících správních či soudních řízení.

5.4. O přijetí opatření je informován Příjemce služby, případně uživatel, který je vlastníkem takového obsahu, resp. ten, kdo takový obsah prostřednictvím Služby Poskytovatele šíří. Na žádost tohoto uživatele Poskytovatel informuje uživatele i o důvodech přijetí opatření a/nebo mu zašle kopii příkazu k odstranění Teroristického obsahu.

5.5. Příslušné orgány veřejné moci jsou oprávněny v příkazu k odstranění rozhodnout o tom, aby informace o přijetí opatření a/nebo o důvodech přijetí opatření a zaslání příslušného příkazu k odstranění, nebyly zveřejněny, a to po dobu nezbytně nutnou, nejvýše však po dobu šesti (6) týdnů. Tato doba může být prodloužena o dalších šest (6) týdnů, pokud je neuveřejnění nadále opodstatněné.

5.6. Uživatel, vůči kterému bylo uplatněno některé z opatření proti šíření Teroristického obsahu, je oprávněn obrátit se na Poskytovatele se stížností proti odstranění obsahu nebo znemožnění přístupu k obsahu s žádostí o jeho obnovené nebo znovu-umožnění přístupu k němu.

5.7. Poskytovatel je povinen urychleně prošetřit všechny obdržené stížnosti a bez zbytečného odkladu odstraněný obsah obnoví nebo k němu obnoví přístup v případech, kdy jeho odstranění či

znemožnění přístupu k němu bylo neoprávněné. V opačném případě Poskytovatel stížnost odloží. O výsledku šetření Poskytovatel informuje stěžovatele do dvou (2) týdnů od přijetí stížnosti.

6. Mimosoudní řešení sporů

6.1. Příjemci služby, včetně osob nebo subjektů, které podaly oznámení, jimž jsou určena rozhodnutí dle odst. 2.1., 4.2, 5.1. a/nebo 5.6., mají právo obrátit se na příslušné subjekty pro mimosoudní řešení sporů, aby urovnaly spory týkající se těchto rozhodnutí, včetně stížností, které nebyly vyřešeny prostřednictvím interního systému pro vyřizování stížností.

6.2. Subjektem pro řešení mimosoudních sporů může být kterýkoliv subjekt k tomuto certifikovaný Národním koordinátorem digitálních služeb (v ČR je jím Český telekomunikační úřad).

6.3. Poskytovatel i osoby uvedené v odst. 6.1. se zavazují k vzájemné součinnosti s vybraným subjektem pro mimosoudní řešení sporů.

6.4. Subjekt pro mimosoudní řešení sporů nemá pravomoc uložit závazné řešení sporu.

Nabývá účinnosti dne 9. 11. 2026.