

## ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

### 1. ÚVOD

- 1.1 V případě, že společnost **COOLHOUSING s.r.o.**, se sídlem Na Okraji 1293/6, Praha 6 – Břevnov, 162 00, IČO 14893983, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 4766 („**Poskytovatel**“) na základě Smlouvy se Zákazníkem poskytuje Zákazníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti dle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů („**ZEK**“), jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem také tyto Zvláštní podmínky služeb elektronických komunikací („**Podmínky služeb EK**“), které doplňují „Obchodní podmínky společnosti COOLHOUSING s.r.o.“ („**OP**“) a upravují tak další podmínky Poskytovatele při poskytování služeb dle ZEK.
- 1.2 Podmínky služeb EK jsou specifickými podmínkami pro služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi v souladu s jeho Smlouvou, přičemž tyto služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a mohou být Poskytovatelem nabízeny jako součást některých Služeb Poskytovatele uvedených na jeho Webu či samostatně („**Služby EK**“).
- 1.3 Tyto Podmínky služeb EK se nevztahují na přístup k sítím a přiřazeným prostředkům a propojení upravených v § 78 a násl. ZEK ani na prodej, nájem a opravy telekomunikačních koncových zařízení.
- 1.4 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při poskytování Služeb EK je tvořen Smlouvou, OP, těmito Podmínkami služeb EK, specifikací poskytovaných služeb, politikou ochrany osobních údajů, aktuálním ceníkem Poskytovatele, provozními řády a veškerými dalšími podmínkami nebo zárukami, které jsou výslovně uvedeny Poskytovatelem na Webu (Společně vše „**Smluvní podmínky**“), Komplettní smluvní dokumentace Poskytovatele pro Služby EK je veřejně dostupná na Webu [[odkaz](#)]
- 1.5 Pojmy nedefinované v těchto Podmínkách služeb EK, mají význam uvedený v OP.
- 1.6 Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, která nejsou definována v těchto Podmínkách služeb EK, se řídí OP Poskytovatele a dalšími Smluvními podmínkami Poskytovatele.
- 1.7 V případě rozporu mezi těmito Podmínkami služeb EK a OP, mají přednost tyto Podmínky služeb EK.

### 2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY EK

- 2.1 Parametry Služby EK, jsou Smluvními stranami sjednány ve Smlouvě. Pokud Zákazník ve Smlouvě neuvede některé parametry týkající se požadované Služby EK, platí, že jejich nastavení je oprávněn provést Poskytovatel dle standardních parametrů.
- 2.2 Služby EK budou zřízeny za podmínek uvedených ve Smlouvě, OP či v dalších Smluvních podmínkách.
- 2.3 K následnému zřízení další Služby EK či změně nastavení Služby EK dojde sjednáním dodatku ke Smlouvě, dohodnou-li se tak Smluvní strany nebo potvrzením prostřednictvím e-mailu či telefonicky za podmínky ověření identifikace Zákazníka.
- 2.4 Služby EK jsou poskytovány prostřednictvím sítí elektronických komunikací Poskytovatele, případně smluvního operátora Poskytovatele (souhrnně „**Sítě**“). Dostupnost Služeb EK je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí, které mohou kvalitu Služeb ovlivnit.

2.5 Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory je uvedena ve Smluvních podmínkách a na Webu.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

3.1 Poskytovatel je povinen zejména:

- (a) poskytovat Službu EK v minimální zaručené úrovni kvality Služeb v souladu ze ZEK a za dalších podmínek uvedených ve Smluvních podmínkách.
- (b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami;
- (c) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Poskytovatele co nejdříve, to znamená nejpozději do 30 dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu Občanského zákoníku;

3.2 Poskytovatel je oprávněn zejména:

- (a) požadovat od Zákazníka složení záloh, jistot na veškeré poskytované či Zákazníkem požadované Služby EK;
- (b) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci dle Smluvních podmínek s ohledem na maximální možnou ochranu Zákazníka;
- (c) změnit IP adresu, nastavení služby EK, provedení služby EK nebo jiné přístupové kódy, (pokud jsou zřízeny), Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději 5 dnů před jejím provedením;
- (d) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Zákazníka nebo Sítě, a to i v rámci koncového bodu Sítě. Poskytovatel je oprávněn provést kontrolu a případnou nápravu Sítě a Služeb za účelem zajištění bezpečnosti a požadované kvality Sítě a Služeb; Zákazník je povinen Poskytovateli umožnit provedení takové kontroly;
- (e) instalovat vlastní zařízení mezi koncový bod Sítě a koncové zařízení Zákazníka, je-li to potřebné pro zajištění bezpečnosti, integrity či kvality přenosů v Sítích.

### 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 Zákazník je povinen zejména:

- (a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Zákazník je povinen na žádost Poskytovatele předložit doklady prokazující správnost uvedených údajů;
- (b) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat;
- (c) užívat Služeb EK pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními podmínkami, písemnými návody a pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- (d) užívat Služeb EK pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení podle svého vlastního výběru splňujících technické požadavky pro provoz v sítích elektronických komunikací v ČR;

- (e) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Zákazníka nebo Sítě;
- (f) řádně a včas platit ceny za poskytnuté Služby EK v souladu se Smluvními podmínkami;
- (g) chránit identifikační údaje Zákazníka a uživatelů na straně Zákazníka, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby EK, o kterých se při používání Služby dozvěděl;
- (h) v případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vrátit na adresu sídla Poskytovatele veškeré zapůjčené zařízení, bylo-li Zákazníkem zapůjčeno, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dní od ukončení Smlouvy;
- (i) bez výslovného písemného předchozího souhlasu Poskytovatele nepřeprodávat Služby EK, jakož ani nepřenechávat Služby EK k přeprodeji třetím osobám, Zákazník tedy nesmí vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb EK úplatu, vydávat Služby EK za služby Zákazníka či jiné osoby nebo umožnit užití Služeb EK v souvislosti se svou podnikatelskou činností (aniž by došlo k uzavření smlouvy podle § 79 a násl. ZEK), tj. jakkoliv, přímo či nepřímo, poskytovat, či se podílet na poskytování Služeb EK.

#### 4.2 Zákazník je oprávněn zejména:

- (a) řádně užívat Služeb EK, které mu byly zřízeny;
- (b) ohlašovat poruchy Služeb EK písemně nebo telefonicky na pracoviště Poskytovatele dle způsobu sjednaném ve Smlouvě či na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené na Webu Poskytovatele. Poskytovatel je dále oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy;
- (c) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách EK poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod.

## 5. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY

- 5.1 Ceník obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby EK je dostupný v provozovnách Poskytovatele a na Webu ([\[odkaz\]](#)). Zákazník je povinen uhradit za poskytnuté Služby EK cenu za podmínek a ve výši stanovené Smlouvou a/nebo v platném Ceníku Služby EK.
- 5.2 Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby EK bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 14 kalendářních dnů ode dne vystavení vyúčtování Služeb EK.
- 5.3 Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu EK bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Zákazníka a za cenu stanovenou v Ceníku.
- 5.4 Elektronické vyúčtování ceny za Služby EK s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany Poskytovatele odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem.
- 5.5 Pokud Službu EK bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel může přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí Služby EK náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu ohlásí Poskytovateli poruchu nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Zákazník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).

## 6. REKLAMACE

- 6.1** Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu EK. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby EK, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby EK vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby EK. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby EK. Reklamaci na poskytovanou Službu EK je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby EK, jinak právo zanikne.
- 6.2** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 6.3** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Zákazníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby EK nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Zákazníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Zákazníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele.

## 7. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EK

- 7.1** Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb EK, a to:
- (a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - (b) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
  - (c) v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
  - (d) je důvodné podezření, že Zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Zákazníka zneužíval nebo zneužívá Služeb EK nebo Sítí, nebo užívá Služeb EK způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejich části, nebo kvalit Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb EK,
- 7.2** Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb EK, v případě, že Zákazník i přes upozornění:
- (a) porušuje Smluvní podmínky,
  - (b) užívá Síť a Služby EK v rozporu s těmito Podmínkami služeb EK,
  - (c) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby EK,
  - (d) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR a na Sítí,
  - (e) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení Služeb EK,

- 7.3 Poskytovatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“) oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 7.4 Odstraní-li Zákazník závadný stav v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby EK v původním rozsahu sjednaném ve Smlouvě.

## 8. VÝPOVĚĚ – ZRUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

- 8.1 Zákazník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby EK:
- (a) **(ukončení Smlouvy bez sankce)** pokud Poskytovatel provede jednostranně změnu Smluvních podmínek v rozsahu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. písm. c) až p) a r) ZEK, je Zákazník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení (odstoupení od) Služby EK a Služba EK bude zrušena dnem nabytí účinnosti změny.
  - (b) **(opatření k ochraně Sítě)** pokud Poskytovatel zavádí dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena Poskytovateli, přičemž Zákazník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
  - (c) **(bez uvedení důvodu)**; v takovém případě se však může uplatnit sankce za předčasné ukončení Smlouvy dle Smluvních podmínek.
- 8.2 Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby EK se podává primárně písemně do sídla Poskytovatele prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, osobním doručením, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem. Den, kdy Zákazník jednoznačně projeví svoji vůli ukončit Službu EK, se považuje za den doručení žádosti Poskytovateli, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Výpovědní doba je stanovena smlouvou, maximálně však 30 dnů, počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi vypovídající Smluvní strany druhé Smluvní straně.

## 9. MIMOSOUDNÍ A SOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 9.1 Zákazník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze Smlouvy či v souvislosti činností Poskytovatele obrátit na ČTÚ prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho internetových stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od Poskytovatele na Českou obchodní inspekci na jejích internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 9.2 Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, vyplývající ze Smlouvy nebo na jejím základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla Poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

## 10. SMLUVNÍ PODMÍNKY A JEJICH ZMĚNY

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách na každém kontaktním místě a na Webu [www.coolhousing.net](http://www.coolhousing.net) nebo [controlpanel.coolhousing.net](http://controlpanel.coolhousing.net). Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka o uveřejnění informací o změnách Smluvních podmínek, a to minimálně 30 dnů před účinností takové změny.

**10.2** Pokud se jedná o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka o jeho právu zrušit dotčenou Službu EK ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové Smluvní podmínky nebude akceptovat; právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smluvních podmínek podle § 63 odst. 5 ZEK. Tato informace bude Zákazníkovi poskytnuta způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

## **11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

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

**11.2** Tyto Podmínky služeb EK nabývají účinnosti dne 1.12. 2018. Na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřené od 1.12. 2018 se uplatní tyto Podmínky služeb EK. Na ostatní smluvní vztahy se tyto Podmínky služeb EK uplatní po uplynutí lhůty 1 měsíce poté, kdy byl Zákazník o změně informován.