

Číslo: 2021/01-11  
Účinnost od: 1.1.2021



AQUA, a.s., se sídlem Závěrka 412, 16000 Praha 6, IČ49447360, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5631, vydává Všeobecné smluvní podmínky AQUA (VSP) pro zajišťování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací. Služby jsou poskytovány dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9

1. Všeobecné podmínky pro zajišťování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Podmínky) obsahují základní technické, provozní, obchodní, servisní a reklamační podmínky pro poskytování příslušných produktů (dále jen Služba).
2. Podmínky vymezují základní povinnosti a práva společnosti AQUA, a.s., jako Poskytovatele této Služby (dále jen Poskytovatel) a účastníků této Služby (každý z nich dále jen Účastník).
3. Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Účastníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemnou nebo elektronickou formou a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách (dále jen Smluvní vztah). Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smluvního vztahu.
4. Podmínky jsou platné od 1.1.2021 a mohou být aktualizovány. K platnosti aktualizace těchto podmínek stačí jejich uveřejnění na dále uvedených www stránkách dle bodu 19. Provozovatel musí Účastníka o této aktualizaci informovat písemně, elektronicky nebo v Uživatelském rozhraní. Pokud Uživatel nesouhlasí s aktualizací podmínek může smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací k datu aktualizace podmínek jednostranně ukončit písemnou výpovědí s projeveným nesouhlasem k přijetí smluvních podmínek zaslanou doporučeným dopisem Poskytovateli a to do 30-ti dnů od účinnosti aktualizovaných podmínek. Podmínky vstupují v platnost i po uveřejnění v Telekomunikačním věstníku, bez nutnosti kroků dle bodu 4.
5. Obsahem služby poskytování služeb elektronických komunikací je připojení k síti Internet, zprostředkování mezinárodní konektivity k síti Internet a další služby v oblasti vymezené působností Poskytovatele dle podmínek SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1.
6. Účastník pro přístup ke Službě využívá výhradně Poskytovatelem dodané nebo jím autorizované koncové síťové prostředky. Autorizaci vydává pověřený pracovník Poskytovatele nebo mohou být uveřejněny na www stránkách Poskytovatele. Součástí služby je i přístup do Uživatelského rozhraní, představující individuální informační a komunikační nástroj mezi Poskytovatelem a Účastníkem. K připojení do Uživatelského rozhraní se používá číslo (login) a heslo, které je zasláno každému Účastníkovi nebo které obdrží při podpisu smlouvy.
7. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, a jejich součástí jsou ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, nahrávat nový firmware, přemísťovat či upravovat.
8. Účastník se zavazuje řádně používat zařízení Poskytovatele a doplňková zařízení, zejména se Účastník zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.
9. Poskytovatel poskytuje pouze podporu při instalaci kabelových, radiových adaptérů a Set top boxů do prostředků výpočetní techniky Účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky Účastníka (antivirová, antispamová ochrana apod). Na stránkách Poskytovatele jsou doporučené softwary pro individuální zabezpečení výpočetní techniky a odkazy na řešení případných bezpečnostních problémů.

10. Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.
11. Účastník je povinen informovat Poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.
12. Účastník je povinen vrátit doplňkové zařízení poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Za účelem vrácení zařízení Poskytovatele se účastník může spojit s regionálními zástupci nebo autorizovanými prodejci služby.
13. Jestliže účastník nevrátí doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100% jeho hodnoty uvedené v ceníku pod označením pořizovací hodnota přístupového zařízení v den uzavření smlouvy.
14. Poskytovatel se zavazuje účastníkovi vrátit zálohu nejpozději do 60 (šedesáti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného zapůjčeného nebo doplňkového zařízení Poskytovateli. Předpokladem vrácení zálohy je udání bankovního spojení na účastníka předané společně se zapůjčeným zařízením.
15. Přenosová rychlost Služby a její dostupnost jsou definované v dokumentu SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1. Poskytovatel je povinen poskytnout Účastníkovi náhradu v případě že připojení je nefunkční dle podmínek SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB 2021/1.

Pokud Uživatel nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných Služeb, má právo Služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování Služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci Služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na Zákaznickou linku 588 881 800, na e-mail: zakaznicke.centrum@moravanet.cz, nebo osobně na obchodním místě Poskytovatele. Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamace Uživatele cena za poskytnuté Služby poměrně snížena, nebude-li s Uživatelem výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace (např. dočasné poskytnutí vyššího tarifu). Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny ve Specifikaci datových služeb 2021/1 (i pro GSM).

16. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené při využívání Služby Účastníkovi i jinými Účastníky nebo třetími osobami. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za škodu vzniklou tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
17. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
18. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby. Změnu Služby je Poskytovatel povinen oznámit bez zbytečného odkladu minimálně 14 dní předem. Oznámení o změně specifikace Služby anebo zrušení Služby musí být učiněno formou zveřejnění na stránkách: [www.moravanet.cz](http://www.moravanet.cz) nebo v Uživatelském rozhraní (přístupné přes stránky [www.moravanet.cz](http://www.moravanet.cz)) nebo přímo pomocí přístupu ze stránky: <http://support.moravanet.cz>
19. Poskytovatel je povinen informovat Účastníky o poskytovaných a nově zaváděných službách především formou elektronické zprávy zaslané do Uživatelského rozhraní nebo i na Elektronickou adresu Účastníka, ale to jen za předpokladu, že ji má účastník ve smlouvě nebo v Uživatelském rozhraní uvedenu.

20. Účastník tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se Účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
21. Instalace antén pro příjem radiových signálů může vyžadovat instalaci této antény mimo prostor bytu (okno, střecha, komín apod.). Podrobný popis montáže sdělí zájemci pověřený pracovník na základě obhlídky místa instalace. Instalace externí antény u okna může znamenat, že je třeba provést průchod rámem okna, panelem (max. prům. 9mm), kterým je přiveden kabel k anténě. Okolí vstupu je izolováno silikonovým tmelem, tak aby byla zajištěna izolace spoje. U jiných instalací může instalace znamenat i souhlas majitele objektu nebo další potřebná povolení.
22. V případě, že účastník odmítne instalaci externí antény je možno po proměření signálu nabídnout Účastníkovi nadstandardní připojení pomocí adaptéru s integrovanou anténou s vyšší citlivostí. Toto nadstandardní zařízení je účtováno dle ceníku. V případě, že úroveň signálu je u nadstandardního zařízení nedostatečná není možno instalaci provést. Technologický popis montáží je Poskytovatel oprávněn měnit a upravovat ve smyslu jeho zkvalitnění.
23. Účastník je povinen platit (a) vstupní poplatky a (b) pravidelné poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení předpisu (zobrazení nové faktury v Uživatelském rozhraní) na dané období, nejpozději do dne splatnosti uvedené na faktuře; dnem zdanitelného plnění je při opakovaném poskytování služby první den fakturovaného období. Za administrativní činnosti a za náklady spojené s tiskem, poštovním a balným u papírových faktur nebo nadstandardních služeb jako je zaslání duplikátu faktury nebo smlouvy je účtován poplatek dle ceníku Poskytovatele. Za zaslání upomínky poštou je účtovat poplatek dle ceníku Poskytovatele.
24. Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným nebo elektronickým oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků Účastníkem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany účastníka. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem v účtovacím systému Poskytovatele.
25. Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout účastníkovi změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným i elektronickým sdělením nové výše pravidelného poplatku účastníkovi ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem nebo jen uveřejněním nového ceníku na stránkách dle bodu 21. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši Účastníkem je považováno za souhlasný projev vůle účastníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
26. Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách a ceníku bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele: číslo účtu pro služby internet je 7331113001/5500 vedený u Raiffeisen Bank. Variabilním symbolem je číslo uvedené na faktuře a Specifickým symbolem je číslo vaší smlouvy. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že předpis nebo vyúčtování bylo Účastníkovi doručeno pátý den po jeho odeslání nebo vystavením v Uživatelském rozhraní. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele. Účastník má možnost v Uživatelském rozhraní v sekci FAKTURACE zjistit stav svých faktur po splatnosti, tak i informací o připsání jeho platby na účet Poskytovatele. Jelikož pro Účastníka, který má přístup do Uživatelského rozhraní není

jiného objektivního důvodu, které by mu znemožnil informaci o jeho platbách, má se zato, že je zcela informován o svých případných nedoplatcích.

27. Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Účastníkovi, vyplývající ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči záloze s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená poskytovateli.
28. Pro případ prodlení s platbami uživatele je Poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 30,- Kč za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.
29. Na poskytnutí služby poskytování služeb elektronických komunikací není právní nárok. Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smluvního vztahu:
  - o odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek,
  - o nemá-li Žadatel vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu například z provozu kabelové televize, služeb IPTV, VoIP apod.
  - o lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude těchto Podmínek dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky),
  - o lze-li důvodně předpokládat, že údaje uvedené žadatelem v registraci jsou nepravdivé,
  - o pokud poskytování Služby neumožňují nebo podstatně omezují technické a provozní možnosti Poskytovatele, pro již obsazené technologické kapacity sítě, z důvodů reorganizace sítě nebo z důvodů změny koncepce sítě a služeb,
  - o z důvodů nezaručení příslušné kvality služby v daném místě nebo v dané časové období
30. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel není vzhledem k různým fyzikálním podmínkám v dané lokalitě odpovědný za 100% dostupnost ke Službě.
31. Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
32. Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spamů), vědomé rozesílání elektronické pošty s viry, popřípadě programů jejichž účelem je narušení struktury sítě, jejích prvků nebo jiných účastníků sítě)
33. Poskytovatel neručí za pravdivost, zákonnost, aktuálnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, tak ze zdrojů Účastníků pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
34. Účastník, je povinen v případě, že se ke Službě přihlašuje pomocí on-line registrace (pokud je zřízena) na www stránkách Provozovatele nebo pomocí krátkodobého připojení, uvést při vyplňování této registrace pouze pravdivé údaje.
35. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám přístupové jméno a heslo pro připojení ke Službě především do Uživatelského rozhraní. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování přístupového jména a hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití přístupového jména a hesla je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli. Pokud bude zřízena služba automatické změny hesla je odpovědný do potvrzení změny hesla pomocí elektronické pošty.
36. Účastník je povinen po celou dobu trvání Smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně nebo formou zápisu do Uživatelského rozhraní nebo písemně a to na uvedené kontaktní adresy provozovatele změny všech identifikačních a jiných údajů týkajících se

Smluvního vztahu, a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Účastníka, právní formy Účastníka. Neoznámení takové změny je porušením Smluvního vztahu. Na výzvu Poskytovatele je Účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a k plnění Smluvního vztahu, a to do sedmi dnů od doručení příslušné výzvy Účastníkovi.

37. Oznámení ukončení Smluvního vztahu zasílá Účastník písemně doporučeným dopisem na Kontaktní adresy Poskytovatele nebo přímo v provozovně Školská 5, Zábřeh n. Moravě.
38. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného Smluvního vztahu nebo které se dozvěděly v souvislosti s jeho plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
39. Poskytovatel a Účastník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného Smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení Smluvního vztahu.
40. Účastník dává souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona o telekomunikacích pro obchodní účely, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných službách. Mimo tyto účely provozovatel nepředá bez souhlasu účastníka tyto údaje třetí osobě k poskytování komerčních nebo jiných služeb.
41. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Poskytovatel je dále oprávněn shromažďovat osobní údaje, osobní a zprostředkovací data a data související s poskytováním Služby o Účastníkovi, nutná pro jeho evidenci v systému a užívat je pro účely provozování telekomunikační sítě, nebo k poskytování Služby a souvisejících činností.
42. Účastník má právo využívat v jednom okamžiku pouze jedno připojení ke Službě pokud není písemně nebo v podmínkách jednotlivých služeb sjednáno jiné. Jedním připojením se rozumí připojení jedné aktivní stanice (PC, Laptop, apod.) pomocí přípojného bodu (RJ45) k síti Poskytovatele. Pokud je zřízena na tuto přípojku další podsíť s dalšími aktivními stanicemi není Poskytovatel povinen garantovat podmínky služby nad rámec stanovený v podrobných podmínkách Specifikace datových služeb 2021/1.
43. Kontaktní spojení na Poskytovatele:

Mail: [zakaznicke.centrum@moravanet.cz](mailto:zakaznicke.centrum@moravanet.cz)

Zákaznická linka: 588 881 800 (provozní doba Po-Pá 8-16 hod)

Kontaktní adresa: AQUA, a.s., Školská 5, Zábřeh na Moravě, PSČ 789 01

44. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká a) podpisem smlouvy oběma stranami, b) v případě on-line přihlášení přes stránky www okamžikem akceptování návrhu na uzavření Smluvního vztahu Poskytovatelem, které je provedeno elektronicky v rámci těchto stránek, c) oznámením časového limitu v případě krátkodobého připojení.
45. Smluvní vztah zaniká okamžikem smrti fyzické osoby (Účastníka), případně zánikem právní osoby. Smluvní vztah lze rovněž ukončit formou písemného odstoupení od smlouvy, nebo

formou písemné výpovědi či dohodou smluvních stran. Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou.

46. Účastník je oprávněn vypovědět Smluvní vztah bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc (pokud se obě strany nedohodnou jinak) a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli písemnou nebo elektronickou formou, kde musí být uvedeno číslo smlouvy a IP adresa účastníka. Pokud uvedené náležitosti nejsou uvedeny, výpověď je neplatná.
47. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smluvní vztah i z technických důvodů. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi písemně nebo formou elektronické zprávy na Elektronickou adresu Účastníka.
48. V případě uzavření termínované smlouvy je na smlouvě vyznačeno datum ukončení termínované smlouvy. V takovém to případě začíná běžet výpovědní lhůta stanovená těmito smluvními podmínkami až od termínu ukončení termínované smlouvy. Ukončení termínové smlouvy před lhůtou řádného ukončení je možné dohodou obou stran a zaplacením penalizačního poplatku dle ceníku.
49. Smluvní vztah vzniklý za účelem poskytování Služby se řídí těmito VSP a podrobnými podmínkami **Specifikace datových služeb 2021/1**.
50. Právní vztahy tímto dokumentem neupravené se řídí ZEK § 127/2005 Sb., Občanským zákoníkem a Všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9 ve znění pozdějších předpisů.
51. Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky.