



## Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s.

ke Smlouvě o poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností GRAPE SC, a.s., se sídlem Karlovo náměstí 559/28, 12000 Praha 2 - Nové Město, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka číslo 5635, IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost GRAPE SC, a.s. poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.
- 1.2 Účastníkem je právnická nebo fyzická osoba, s níž Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřel Smlouvu. Uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. U fyzické osoby může být Smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let, která není zbavena či omezena svéprávností.
- 1.3 Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz), prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 800 911 911 (dále jen TZS) a na kontaktních místech Poskytovatele, jejichž seznam je uveden na webových stránkách Poskytovatele.
- 1.4 Aktuální seznam dostupné technologie a rychlosti internetu v síti Poskytovatele je veřejně přístupný na webových stránkách Poskytovatele [www.grapesc.cz/technologie](http://www.grapesc.cz/technologie). Dokument "Dostupné technologie v síti GRAPE SC, a.s." je součástí smluvní dokumentace.
- 1.5 Aktuální Ceník Služeb je veřejně přístupný na webových stránkách Poskytovatele [www.grapesc.cz/dokumenty/cenik2021.pdf](http://www.grapesc.cz/dokumenty/cenik2021.pdf). Dokument „Ceník služeb GRAPE SC, a.s.“ je součástí smluvní dokumentace.
- 1.6 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.
- 1.7 Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami i podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 2.1 Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:
  - a) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele,
  - b) udržovat své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy.
- 2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:
  - a) změnit IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň 5 (pět) kalendářních dnů před jejím provedením,
  - b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací, přičemž tato opatření by mohla mít vliv na rychlost, latenci, dostupnost některých aplikací či služeb apod., kde soukromí uživatelů není nijak dotčeno, jsou dodržovány zákonné povinnosti, a to i ve vztahu k ochraně osobních údajů apod.
- 2.3 V případě služeb převzatého televizního vysílání či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje tuto službu nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
- 2.4 GRAPE SC, a.s. vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že GRAPE SC, a.s. zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### 3. Práva a povinnosti Účastníka

- 3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:
  - a) užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele.
  - b) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Účastník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením údajů dle čl. 1 Smlouvy, především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu.
- 3.2 Účastník je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:
  - a) Účastník se zavazuje veškerá zařízení Poskytovatele používat pouze pro sjednané účely, chránit je před poškozením a při užití dbát opatrnosti a pokynů v návodech a dle pokynů Poskytovatele,
  - b) Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost. Účastník souhlasí se zaplacením smluvní pokuty 5 000 Kč bez DPH za každou jednu osobu, které službu poskytl, nejméně však 50 000 Kč bez DPH,
  - c) po celou dobu účinnosti Smlouvy písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a 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, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
  - d) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými dokumenty Poskytovatele.
  - e) chránit osobní a identifikační údaje jiných Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se Účastník při používání Služeb dozvěděl,
  - f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.
  - g) poskytnout potřebnou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování Služeb, bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu,
  - h) Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy. V případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 14 dnů od ukončení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu nevráceného zařízení až do výše 5 000 Kč bez DPH.
- 3.3 Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránek, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsoby stanovenými poskytovatelem (postup pro změnu hesla na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz)) a odpovídat rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.
- 3.4 V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele: přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho písemné žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejím uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy.



## Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s.

ke Smlouvě o poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací

V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

### 4. Zařízení pro poskytování objednaných služeb

4.1 Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.

4.2 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskyvatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.3 Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty vinou Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

4.4 Zařízení (CPE, set-top-box atp.), které Vám umožní užívat naše Služby, Vám podle konkrétní nabídky buď pronajímáme nebo prodáme. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace neodpovídáme za uložený obsah pevného disku či nastavení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb můžeme aktualizovat software nastavení pronajatých Zařízení. Poskyvatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.

### 5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s nezletilým Účastníkem.

5.2 Pro styk s Poskytovatelem je Účastník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.

5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskyvatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnou-li se jinak. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu.

5.4 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, jelikož se písemnost dostala do dispozice Účastníka. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilkou adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.5 Zaplacením poplatku či jakékoliv jiné úhrady se rozumí následující pracovní den od připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele. Podmínkou jsou správně zadané identifikační údaje u platby.

5.6 Vratná kauce za služby - částka uvedená v Ceníku služeb Poskytovatele, kterou je Poskyvatel oprávněn po Účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je Účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu Poskytovatele složit. Povinnost složit na výzvu Poskyvatel vratnou kauci se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy, a to v hotovosti na kontaktním místě Poskytovatele nebo může být Poskytovatelem Účastníkovi zaslána složenkou za poplatek uvedený v ceníku České pošty (o který je Poskytovatel v tom případě oprávněn částku vrácené kauci ponížít). V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14-ti denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od Účastníka přijata a to na náklady Poskytovatele. Vratnou kauci složenou účastníkem je Poskyvatel oprávněn použít k započtení pohledávek za Účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjevné nápravě apod. V takovém případě je Poskyvatel oprávněn žádat Účastníka o doplnění vratné kauci na původní výši. Vratnou kauci je povinen k rukám Poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také Účastník, který sjednal s Poskytovatelem platbu za službu formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti způsob platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatnou na Služby.

5.7 Účastník, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, se zavazuje Poskytovateli uhradit poplatky spojené s instalací služby ve výši uvedené v Ceníku služeb a v termínu určeném Poskytovatelem a to v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 7.10 těchto Podmínek.

5.8 Platbu za poskytnuté služby je možno provést skrze platební bránu, jež je umístěna v zákaznické zóně <https://zakaznik.grapesc.cz>. Platba skrze platební bránu posouvá splatnost faktury za služby o 10 dní. Služba se považuje za uhrazenou následující pracovní den od připsání platby na účet Poskytovatele viz bod VOP 5.5 Poskytovatelem platební brány je společnost ComGate Payments, a.s. <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>

5.9 Reklamace nebo dotazy k platbám provedených skrze platební bránu Comgate řeší poskyvatel platební brány. ComGate Payments, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, E-mail: [platby-podpora@comgate.cz](mailto:platby-podpora@comgate.cz), Tel: +420 228 224 267

5.10 Poskyvatel je oprávněn účtovat manipulační poplatek za zpracování platby, která neprobíhá dle smluvních parametrů (výše platby, identifikační údaje platby a další). Manipulační poplatek do výše 50 Kč bude hrazen z rozdílu platby uskutečněné a fakturované.

### 6. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

6.1 Poskyvatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

- a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) Poskyvatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,
- c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužívá nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách,
- d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,
- e) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě; Poskyvatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé,
- f) Účastník používá zařízení nespňující technické požadavky pro provoz v České republice,
- g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, emaily, SMS a ostatní formy zvolené pro zaslání vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslání ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu či kontaktní údaje Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

6.2 Poskyvatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.

6.3 Poskyvatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.

6.4 Poskyvatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.

6.5 Poskyvatel neuplatňuje u služby Přístupu k síti internet (provoz pevných datových služeb) datová omezení. Poskyvatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživateli na úkor ostatních. A to zejména snížením dostupné maximální rychlosti pro stahování či odesílání až na úroveň minimální rychlosti.

6.6 Minimální rychlost je nejnižší rychlost, jakou se poskyvatel internetových služeb zavazuje poskytovat koncovému uživateli podle smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu. V zásadě by aktuální rychlost neměla být nižší než minimální rychlost, s výjimkou případů přerušování (výpadku) služby přístupu k internetu. Pokud je odchylka aktuální rychlosti oproti rychlosti minimální služby přístupu k internetu velká, trvající či pravidelně se opakující, znamenalo by to neplnění parametru dohodnuté minimální rychlosti.

Maximální rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat alespoň někdy (např. alespoň jednou denně). Poskyvatel internetových služeb není povinen technicky limitovat rychlost na maximální rychlost stanovenou ve smlouvě.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat po většinu času během využívání služby.

Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskyvatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby



## Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s.

ke Smlouvám o poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací

přístupu k internetu.

6.7 Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

6.8 U běžně dostupné rychlosti pak může docházet k velké trvající odchylce, případně k velké opakující se odchylce.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. V případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je toto považováno za výpadek služby a zákazník má právo reklamovat poskytnutou službu. V případě velkých odchylek u běžně dostupné rychlosti má zákazník povinnost informovat poskytovatele o poruše a v případě, že ji poskytovatel neodstraní v dohodnutém termínu nebo doba poruchy překročí 2 dny, má zákazník právo reklamovat poskytnutou službu podle Všeobecných obchodních podmínek.

6.9 Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

6.10 Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.

6.11 Poskytovatel je na základě souhlasu 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.

6.12 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu

### 7. Vznik, trvání, zm na a zánik smlouvy

7.1 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti podpisem smluvních stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

7.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

7.3 Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je Účastník povinen sdělit Poskytovateli písemným oznámením nebo osobně v Zákaznickém centru změnou ve smlouvě telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhané změny. K akceptaci navrhané změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, pokud takový úkon tuto formu vyžaduje, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

7.4 Pokud Poskytovatel změní jakoukoli součást Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách www.grapesc.cz. Poskytovatel je povinen informovat o této změně Účastníka a rovněž ho informovat o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže Účastník nebude nové podmínky změny Smlouvy akceptovat. Nové znění je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

7.5 Smlouva může být ukončena na základě dohody smluvních stran, jednostranné písemné výpovědi nebo na základě písemného odstoupení.

7.6 Účastník může písemně výpovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí maximálně 30 dní a počíná ode dne v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě, že Účastník zamýšlí výpovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se za to, že Účastník výpověděl celou Smlouvu. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je Služba ukončena k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

7.7 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení důležitých částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.

7.8 Smlouvu je možné ukončit ze strany Účastníka či Poskytovatele písemným odstoupením od Smlouvy pouze z níže uvedených důvodů.

7.9 Účastník může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnosti, ke kterým se Smlouvou zavázal.

7.10 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit, v případě že:

a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny,

b) Účastník neposkytl přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy dle čl. 3.1, písm. g) Všeobecných podmínek, zejména neumožnění přístupu do místa instalace z důvodu instalace zařízení či potřebné opravy zařízení; za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům Poskytovatele či dodavatelům,

c) Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, ke kterým se zavázal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a dalších dokumentů, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy,

d) jsou dány technické důvody na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, nedohodli-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak,

e) je-li zahájeno ve věci Účastníka insolvenční řízení a je rozhodnuto o úpadku.

7.11 Na návrh některé ze stran Smlouvy, případně pozůstalého po zemřelém Účastníkovi nebo jiné osoby, jež důvěryhodným způsobem prokáže souhlas dotčeného Účastníka s takovým postupem, může dojít k písemnému převodu smluvního vztahu založeného Smlouvou.

7.12 V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. Samoobsluhy či zákaznické zóny). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

### 8. Reklamacce a odstra ování poruch a závad

8.1 Účastník, popřípadě Uživatel (viz čl. 1.2 VP), má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

8.2 Reklamacce musí být uplatněna písemně a doručena na některé z Kontaktních míst viz čl. 1.3 VP.

8.3 Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník, 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, jinak právo zanikne. Není-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby,

jinak právo zanikne.

8.4 Podání reklamacce nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

8.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

8.6 V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.

8.7 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (viz 1.3 VP), popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

8.8 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb maximálně do doby uvedené v parametrech Specifikace služeb od jejich ohlášení prostřednictvím TZS, pokud není v parametrech Specifikace služeb uvedeno jinak, popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvalí déle než 1 den se nepovažuje za





## Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s.

ke Smlouvě o poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací

porušení Smlouvy.

8.9 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních poskytovatele, má právo na vrácení pravidelného poplatku za nefunkční službu přepočítaného na dny a to v případě, že porucha trvala déle jak 4 hodiny během dne nad rámec doby pro řešení Závady specifikované v parametrech Specifikace služeb. Vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.

8.10 V případech, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

8.11 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

8.12 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

8.13 Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

### 9. Doplnková služba – VMO a VOIP

9.1 Službou VMO se rozumí služba virtuálního mobilního operátora. Službou VOIP se rozumí služba telefonování prostřednictvím internetu.

9.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden v dokumentu „Technické parametry služeb“, který je dostupný na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz).

9.3 Poskytovatel je povinen:

a) zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání,

b) zajistit na žádost a náklady Účastníka službu identifikace účastnického čísla, ze kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to nejpozději do dvou měsíců od uskutečnění takového volání.

9.4 Poskytovatel je oprávněn:

a) na základě žádosti jiného Účastníka zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího Účastníka,

b) zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání pro příjem těchto volání, a to i přes případný zákaz nebo neexistenci souhlasu Účastníka,

c) jednostranně ukončit poskytování Služby, která je označena jako neomezená, pokud Účastník překročí limit 5 000 Kč měsíčně v třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak,

d) přerušit či omezit Službu, pokud dojde k neobvykle vysokému provozu (např. zahraniční hovory, komerční linky apod.) a je oprávněn pro znovuspuštění Služby požadovat složení jistoty, která bude stanovena Poskytovatelem a která bude přiměřená po zohlednění předchozího neobvykle vysokého provozu, když nepřesáhne 100 % hodnoty posledního vyučtování. Oproti složení jistoty vydá Poskytovatel Účastníkovi písemný doklad. Jistota může být Poskytovatelem pro případ prodloužení Účastníka započtena na dlužnou částku, případně na jiné splatné pohledávky, které za Účastníkem Poskytovatel eviduje. Pro případ řádného plnění Účastníka Poskytovatel jistotu při ukončení smluvního vztahu Účastníkovi vrátí,

e) v rámci vybraných balíčků Služeb poskytnout volné jednotky (např. minuty, sms apod.), tyto se nepřevádí do dalších období a při ukončení Smlouvy není Poskytovatel povinen nahradit Účastníkovi cenu nevyužitých Služeb,

f) přerušit hovor z bezpečnostních důvodů po uplynutí 65 minut,

9.5 Účastník je povinen:

a) chránit poskytnuté zařízení či Službu před zneužitím, kde to je možné, prostřednictvím PIN kódu.

9.6 Účastník není oprávněn:

a) užívat službu k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení, nepřetržitému přesměrování či dlouhotrvajícímu spojení.

9.7 Přenositelnost čísel:

a) Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Za tímto účelem je Účastník povinen předat Poskytovateli veškeré potřebné údaje, zejména platný identifikační kód výpovědi ČVOP (číslo výpovědi opuštěného poskytovatele), identifikaci čísla, údaje o opuštěném poskytovateli. Poskytovatel zřídí Službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od obdržení žádosti a poskytnutí vyžádaných údajů;

b) Účastník má právo v průběhu výpovědní doby požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Lhůta pro přenesení čísla činí 4 pracovní dny, pokud telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud Účastník požádá o přenesení čísla později než 4 pracovní dny před koncem výpovědní doby, Poskytovatel nezaručuje nepřerušené poskytování Služeb. Poskytovatel nezaručuje dodržení lhůty pro přenos telefonního čísla v případech, kdy přenosu brání technické důvody. Poplatky a náklady na přenos čísel jsou uvedeny v Ceníku.

9.8 Poskytovatel není odpovědný za služby třetích stran, tzv. prémiové sms či komerční linky a další, u Poskytovatele není možno uplatnit reklamaci takových služeb.

### 10. Doplnková služba - IPTV

10.1 IPTV se rozumí služba internetové TV.

10.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden v dokumentu „Technické parametry služeb“, který je dostupný na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz).

10.3 Pokud není předmětem Smlouvy rovněž poskytnutí, zajištění hardware a software, je Účastník povinen zabezpečit tyto včetně instalace a včetně televizního přijímače tak, aby byly kompatibilní se Službou.

10.4 Služba IPTV je funkční pouze pokud je funkční internetové připojení.

10.5 Programová nabídka je dostupná na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz). Poskytovatel si vyhrazuje právo její změny

10.6 Účastník je povinen hradit poplatek za televizní vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

10.7 IPTV je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů. Minimální zaručená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě). Minimální nabízená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě). Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

10.8 Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. Aplikace pro SMART TV běží v BETA režimu a její nefunkčnost ve Vašem přístroji není důvodem k reklamaci služby. Primárním způsobem příjmu TV služby je námi dodávaný Set-top-Box. Na nefunkčnost dalších zařízení nebude brán při reklamaci zřetel. Používání jiných než dodávaných zařízení je pouze na vlastní riziko.

10.9 Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. V případě využívání služby IPTV lze předpokládat snížení rychlosti vkládání stahování o 4 Mbps (SD), o 10 Mbps (HD) nebo 16Mbps (UHD) za každé zařízení se spuštěnou službou IPTV. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.

### 11. Doplnková služba - LTE

11.1 LTE se rozumí služba mobilních datových přenosů pro datové připojení technologiemi GSM/EDGE/UMTS/CDMA/LTE.

11.2 Služba Mobilní data - LTE je poskytována v mobilní síti společnosti Vodafone Czech Republic a.s. a řídí se Podmínkami poskytování mobilních datových služeb pro smlouvy (<http://www.grapesc.cz/vop-mobilnidata.pdf>), kde jsou popsána i pravidla pro opatření k řízení datového provozu a možný dopad těchto opatření na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Dokument "Podmínky služby Mobilní datové připojení" je součástí smluvní dokumentace.



## Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s.

ke Smlouvě o poskytování ve veřejně dostupných službách elektronických komunikací

### 12. Doplnková služba - Mobilní služby

12.1 Mobilní služby jsou nabízeny společností GRAPE SC; poskytovatelem mobilních služeb je společnost ERBIA MOBILE s.r.o., se sídlem Praha 4, Pelhřimovská 302/10, IČ: 24655821 (dále jen „ERBIA“), která je držitelem platného oprávnění ČTÚ č. 3661 k provozu interpersonální komunikační služby založené na číslech – mobilní. Služby jsou poskytovány v síti ERBIA.

12.2 Službu mobilního tarifu ERBIA (paušální tarify) objednává účastník prostřednictvím Poskytovatele. Účastník se stává faktickým odběratelem mobilní služby v okamžiku aktivace SIM nebo přenesení mobilního telefonního čísla do sítě ERBIA. Poskytovatel poskytuje ERBIA součinnost při aktivaci SIM nebo při přenesení čísla. Ceny za tyto služby jsou účastníkem na základě souhlasu ERBIA placeny k rukám Poskytovatele na základě vyúčtování, které vystaví a za jehož správnost nese odpovědnost ERBIA. Veškeré případné reklamace mobilních služeb směřuje účastník přímo na ERBIA.

12.3 Účastník se zavazuje dodržovat podmínky mobilní služby ERBIA, které jsou uvedeny v účastnické smlouvě uzavřené s ERBIA a dále ve Všeobecných podmínkách ERBIA MOBILE s.r.o. zveřejněnými na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz) a na [www.laudatio.cz](http://www.laudatio.cz) (jedná se o web ERBIA) a platit za poskytnuté služby sjednanou cenu. Ceny za mobilní služby ERBIA jsou uvedeny na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz) a [www.laudatio.cz](http://www.laudatio.cz). Účastník bere na vědomí, že ceny služeb poskytovaných třetími stranami mohou být průběžně upravovány v souladu s jejich příslušnými obchodními podmínkami a že některé služby poskytované třetími osobami odlišnými od poskytovatele i od ERBIA (prémiové hlasové a textové služby, roaming apod.) mohou být účastníkovi vyúčtovány s prodloužením až 90 dnů.

12.4 Poskytovatel ani ERBIA nenesou odpovědnost za újmu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, identifikačních klíčů, PIN, PUK apod., jejichž prostřednictvím účastník využívá služby, nebo v důsledku zneužití služeb. Veškerou odpovědnost za shora uvedené, jakož i za ztrátu či zneužití SIM karty nebo za přepsání kódu IMEI koncového zařízení nese účastník.

### 13. Společná a závazná ustanovení

13.1 Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

13.2 Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem, v případě, že Účastník je spotřebitel, pokud se spor týká povinností uložených zákonem, lze řešit mimosoudní cestou. Subjektem příslušným pro řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, jehož kontaktní údaje pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

13.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

13.4 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodloužení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

13.5 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.

13.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2024. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz).

**Účastník tímto bere na vědomí veškerá ustanovení Všeobecných podmínek a svým podpisem stvrzuje, že s nimi byl seznámen, byl mu vysvětlen jejich obsah a že s nimi bez dalšího souhlasí.**

Datum 01.03.2024

za poskytovatele:



podpis zákazníka: