



## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ** **účinné od 1.7.2025**

### **I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“) společností Blond & Brown s.r.o., se sídlem Praha 1, Křemencova 185/1, PSČ 11000, IČ: 27587916, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vl. 117264 (dále jen „poskytovatel“), v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“) č. 4672, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění („ZoEK“), a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („NOZ“), uživateli na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“), na území České republiky.
2. VP a Ceník služeb zveřejněné na [www.krivonet.eu](http://www.krivonet.eu) tvoří nedílnou součást smlouvy. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
3. Poskytovatel se na základě smlouvy zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem služeb.
4. Definice pojmů  
Vedle pojmů definovaných na jiných místech těchto VP mají následující pojmy tento význam:
  - (a) Adresa místa připojení je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
  - (b) Ceník služeb je dokument, který stanovuje ceny za jednotlivé služby, další případné platby a poplatky spojené s poskytováním služeb uživateli a technické parametry služeb. Ceník služeb je dostupný na internetové adrese [www.krivonet.eu](http://www.krivonet.eu);
  - (c) Služba připojení k internetu je veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení k internetu prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku služeb;
  - (d) Koncové zařízení je technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě;
  - (e) Koncový bod sítě je fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti;
  - (f) Minimální zaručená úroveň kvality služeb znamená minimální dostupnost služby připojení k internetu a minimální zaručenou rychlost připojení k internetu. Minimální zaručená úroveň dostupnosti služby připojení k internetu je 90 %, pokud není dohodnuto s

uživatelé jinak, a počítá se vždy za období kalendářního měsíce. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Minimální rychlost připojení je uvedena v Ceníku služeb;

- (g) Odpojení služby je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby není poskytovatelem účtována cena služby; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti uživatele;
- (h) Omezení poskytování služby je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem služeb;
- (i) Porucha (vada) služby je stav, kdy jeden nebo více parametrů služby je horší než minimální zaručená úroveň kvality služby, nebo stav, kdy je provoz služby přerušen či omezen z důvodů na straně poskytovatele.
- (j) Uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu.

## **II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

### **A. Práva a povinnosti uživatele:**

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele.
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby dále třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a uživatelem písemně dohodnuto jinak. Porušení této povinnosti je podstatným porušením smlouvy.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez souhlasu poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.
4. Uživatel je povinen do 7 dnů od jejich změny informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, příjmení, obchodní firmy, kontaktního emailu), a to e-mailem na adresu technické podpory poskytovatele.
5. Uživatel si při uzavření smlouvy může zvolit adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu uživatel výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je uživatel oprávněn měnit oznámením podle odst. 4. tohoto článku VP. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou.
7. Uživatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb; v případě porušení této povinnosti nese uživatel odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

8. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel odpovědný za prodlení či neplnění těch povinností, které jsou tímto dotčeny; uživateli není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku porušení smlouvy ze strany uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
9. Uživatel má právo na přístup ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním rozhodnutím příslušného orgánu.
10. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb, a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
11. Pokud uživatel užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení uživateli dočasně poskytl), je uživatel po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli cenu nevráceného zařízení.
12. Uživatel se dále zavazuje zejména:
  - (a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
  - (b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
  - (c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
13. Za každé jednotlivé porušení povinností uvedených v odst. 12. tohoto článku je poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění, a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, pokud není v Ceníku služeb uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

#### **B. Práva a povinnosti poskytovatele:**

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebude ve smlouvě sjednán jiný termín.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
3. Poskytovatel poskytuje služby v alespoň v minimální zaručené úrovni kvality služeb uvedené v platném Ceníku služeb, a to v souladu platnými právními předpisy a opatřeními obecné povahy vydávanými ČTÚ, přičemž poskytovatel zaručuje pouze dostupnost služby a minimální rychlost připojení, jiná minimální úroveň kvality služeb není nabízena. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a ani za obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
4. Uživatel bere na vědomí, že z důvodu zabránění možného naplnění kapacity připojení či v případě jejího překročení může poskytovatel přistoupit k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů.
5. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:
  - (a) blokovat narušující datový provoz;
  - (b) omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele;
  - (c) ukončit smlouvu s uživatelem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele. Současně poskytovatel bude uživatele o přijatém opatření informovat.
6. Uživatel bere na vědomí, že výše uvedená opatření řízení provozu sítě mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž uživatel přistupuje prostřednictvím sítě internetu. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele ani. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů uživatele, ledaže by šlo o situace, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy nebo rozhodnutími vydanými státními orgány na jejich základě.
7. Uživatel dále bere na vědomí, že poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje uživatele:
  - (a) před zahájením plnění služby – osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě, tj. identifikační údaje uživatele, kontaktní údaje, údaje o uzavřené smlouvě;
  - (b) po zahájení plnění služby pak dále osobní údaje související s poskytovanou službou, zejména provozní a lokalizační údaje v rozsahu dle platných právních předpisů, údaje o platbách za poskytované služby.

### **III. VADY SLUŽEB, REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ**

1. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy (vady služeb) zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze lhůtu pro odstranění poruchy dodržet, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie či důvody vyšší moci (tj. okolnosti nezávislé na vůli poskytovatele).

2. Uživatel je povinen hlásit poruchy na technickou podporu poskytovatele. Technická podpora poskytovatele přijímá požadavky na řešení poruch a objednávky servisních služeb na telefonním čísle: +420 317 471 380 a emailu: podpora@krivonet.eu (dále jen „email podpory“).
3. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a následně jej potvrdit písemnou formou na email podpory. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem na email podpory. Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který odpovídá smluvním ujednáním. Do doby trvání poruchy se pro výpočet minimálních zaručené úrovně kvality služby nezapočítává
  - (a) porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
  - (b) porucha vzniklá v důsledku porušování povinností uživatele dle smlouvy nebo platných právních předpisů;
  - (c) doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele umožněn přístup na adresu místa připojení za účelem opravy poruchy;
  - (d) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti koncových zařízení uživatele delší než 30 minut;
  - (e) přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele;
  - (f) přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.
4. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služby), má uživatel nárok na slevu z ceny služby. V případě přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 8 hodin od nahlášení této poruchy uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu za každý kalendářní den, v kterém byla dodávka služeb takto přerušena, a to až do celkové výše měsíční ceny hrazené uživatelem poskytovateli za služby.
5. Poskytovatel není povinen uhradit náhradu škody, která vznikne uživateli v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
6. Uživatel má právo uplatnit reklamaci vyúčtování ceny služby nebo kvality poskytnuté služby, a to zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů.
7. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. vkládání dat v aplikacích, které využívají připojení k internetu, v krajním případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
8. Reklamáce se uplatňují písemně na adrese sídla poskytovatele nebo na emailu podpory. Reklamáce musí obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu uživatele, adresu

jeho trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

9. Reklamaci vyúčtování ceny služby je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uživatele uhradit cenu (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a uživatel se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
10. Reklamaci poskytnuté služby je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování ceny nebo poskytované služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno zprávou odeslanou poskytovatelem na kontaktní email uživatele nebo jiným prokazatelným způsobem.
12. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch uživatele v rozporu se smluvními podmínkami, je poskytovatel povinen vrátit uživateli rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou slevy při dalším vyúčtování, nedohodnou-li se strany písemně jinak.
13. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
14. Právo na uplatnění reklamace dle VP se nevztahuje na koncová zařízení pronajatá, zapůjčená anebo zakoupená od poskytovatele. V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména NOZ.
15. **Nárok na paušální náhradu při nedodržení termínu opravy a instalace**
  - (a) Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy či instalace, má uživatel nárok na paušální náhradu.
  - (b) Výše paušální náhrady činí 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

#### **IV. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ**

1. K uzavření smlouvy slouží formulář smlouvy dostupný na adrese [www.krivonet.eu](http://www.krivonet.eu). V zájmu právní jistoty poskytovatel vyžaduje, aby uživatel prokázal správnost svých identifikačních údajů uvedených ve smlouvě předložením svých platných dokladů totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas). Totéž platí i pro případy změny identifikačních údajů uživatele. V případě, že je uživatel právnickou osobou, doloží poskytovateli výpis z veřejného rejstříku, v němž je zapsán, společně s identifikačními údaji osoby oprávněné za něj jednat.
2. Při jednání o smlouvě může být zájemce, resp. uživatel, zastoupen na základě plné moci. V takovém případě poskytovatel požaduje, aby byla plná moc/pověření opatřena úředně ověřeným podpisem zmocnitele.

3. Zájemce může požádat o uzavření smlouvy rovněž distančním způsobem, tj. např. telefonicky, prostřednictvím internetových stránek poskytovatele či jiným vhodným způsobem. V takovém případě je zájemce povinen na své náklady zajistit naskenování či jiným způsobem v čitelné formě zachycení (např. nafocení mobilním telefonem) svého dokladu totožnosti a příp. dalších dokumentů obsahujících požadované údaje a jejich předání poskytovateli. Smlouva je uzavřena připojením podpisu (či jeho elektronické podoby) poskytovatele na smlouvu. Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle uživateli na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou smlouvu, VP a Ceník služeb.
4. Není-li v těchto VP uvedeno jinak smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná ode dne instalace (den aktivace služby). O aktivaci poskytovatel informuje uživatele.
5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě sjednáno jinak. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou tato doba nepřesáhne 24 měsíců, jinak se považuje za smlouvu na dobu neurčitou.
6. Uživatel je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje uživatele a popis požadovaných změn, kterou je nutné doručit z kontaktního emailu uživatele na email podpory. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni fakturačního období následujícího po fakturačním období, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku uživatele, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
7. Dojde-li na základě žádosti uživatele ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je uživatel povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
8. Poskytovatel je oprávněn změnit smluvní podmínky (smlouvu, VP a Ceník služeb). V takovém případě poskytovatel jasným a srozumitelným způsobem písemně informuje uživatele o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Uživatel má právo vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení poskytovatele o změně. 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 nařízené rozhodnutím ČTÚ.
9. V případě uzavření smlouvy distančním způsobem a pokud je uživatel spotřebitelem, je uživatel 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, k tomu může uživatel využít formulář, který je přílohou VP. Uživatel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
10. Smlouva zaniká:
  - (a) písemnou dohodou Smluvních stran;

- (b) na základě písemné výpovědi kterékoliv strany i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně;
  - (c) odstoupením od smlouvy jednou stranou z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, přičemž účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné odstoupení od smlouvy doručeno straně, která smlouvu podstatným způsobem porušila;
  - (d) uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou;
  - (e) jejím okamžitým ukončením ze strany poskytovatele, pokud
    - i. dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
    - ii. nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku sjednaných služeb;
  - (f) ukončením smlouvy z důvodů a za podmínek stanovených ve VP.
11. Za podstatné porušení smlouvy se vedle případů stanovených v zákoně nebo v těchto VP považuje též
- (a) porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy jednou stranou, pokud tato strana nezjedнала nápravu v dodatečně lhůtě poskytnuté druhou stranou, která nesmí být kratší než 1 týden.
  - (b) pokud dojde z důvodů na straně poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce.
12. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, z jiných důvodů než podle čl. 8, může poskytovatel požadovat úhradu za předčasné ukončení. Úhradu lze vyžadovat pouze pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření. Úhrada nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
13. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či prodloužit smlouvu v případě, že eviduje za uživatelem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství. Dále je poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření smlouvy nebo může od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit v případech, kdy uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
14. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či od smlouvy odstoupit také v případě, kdy uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku. Pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností ukončit.
15. Smlouva automaticky zaniká, pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy.

## **V. CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY**

1. Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli cenu za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku služeb platného v den poskytnutí služby. Aktuálně platný Ceník služeb poskytovatele je přístupný na [www.krivonet.eu](http://www.krivonet.eu). Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí připsání příslušné částky na účet poskytovatele nebo převzetí příslušné částky v hotovosti poskytovatelem. Pokud není ve smlouvě, Ceníku služeb nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 14 dnů od doručení jejich vyúčtování uživateli.
3. Poskytovatel bude předkládat uživateli vyúčtování ceny za poskytnuté služby v elektronické formě zasláním vyúčtování na kontaktní email, a to do 15 dnů od konce zúčtovacího období. Vyúčtování se považuje za doručené uživateli v den jeho odeslání poskytovatelem na kontaktní email uživatele.
4. Ceny za poskytované služby se účtují měsíčně ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je jeden měsíc.
5. Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. Poskytovatel je oprávněn každou platbu uživatele započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší).
6. Důsledky neplacení cen za služby:
  - (a) Pokud uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté služby či její část ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, poskytovatel mu zašle upozornění na kontaktní email. Cena za zaslání upozornění je stanovena v Ceníku služeb. Uživatel je povinen zaplatit dlužnou částku ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění.
  - (b) Po marném uplynutí lhůty k zaplacení dle písm. (a) může poskytovatel uživateli omezit poskytování dotčené služby. Poskytovatel má v takovém případě rovněž právo omezit poskytování servisních služeb a technickou podporu uživateli.
  - (c) Při soustavném neplacení (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování) či soustavném opožděném placení ceny za službu (nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování) má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené služby a smlouvu s okamžitou účinností ukončit, a to po předchozím písemném upozornění uživatele, pokud uživatel nezjedná nápravu ve lhůtě jednoho týdne ode dne doručení upozornění.

## **VI. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU**

1. Uživatel je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby uživatel mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byl zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné. Na změně poskytovatele se podílí uživatel, nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel“).

2. Uživatel, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a dohodnout s přejímajícím poskytovatelem den, ke kterému má změna proběhnout.
3. Uživatel může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny vede přejímající poskytovatel.
4. Uživatel podá žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost o změnu“) u přejímajícího poskytovatele. Žádost musí obsahovat následující informace:
  - (a) identifikační údaje uživatele;
  - (b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
  - (c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
  - (d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;
  - (e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

**5. Postup, pokud je poskytovatel opouštěným poskytovatelem**

- (a) Na základě žádosti o změnu dojde k ukončení smlouvy v rozsahu služeb, které jsou předmětem změny, a to okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí poskytovatele o aktivaci služby.
- (b) Poskytovatel po doručení žádosti o změnu neprodleně sdělí uživateli ověřovací kód pro změnu služby, není-li tento kód již uveden ve smlouvě.
- (c) Lhůta pro realizaci změny činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.
- (d) Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení.
- (e) Poskytovatel odmítne žádost o změnu v případě, že
  - (i) eviduje k obdrženímu ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
  - (ii) v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
  - (iii) žádost o změnu neobsahuje údaje podle čl. 4.

**6. Postup, pokud je poskytovatel přejímajícím poskytovatelem**

- (a) Nový uživatel může požádat poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě musí s poskytovatelem uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k poskytovateli žádá.
- (b) Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti uživatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu do jednoho pracovního dne po obdržení žádosti o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny.
- (c) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li uživatel na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své

totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

- (d) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s uživatelem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby nesmí přesáhnout jeden pracovní den.
  - (e) Poskytovatel je povinen ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení informace, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů uživatele objednávku změny poskytovatele beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, anebo takovou žádost zrušit. Od obdržení žádosti o změnu poskytovatele nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
  - (f) Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu poskytovatelem jako přejímajícím poskytovatelem. Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele o aktivaci služby.
7. Úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí poskytovatel na své náklady.
8. **Nárok uživatele na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním:**
- (a) Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace;
  - (b) Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

## VII. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu uživatele.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu

jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ. Smlouva společně s těmito VOP budou vykládány v souladu a vyvolají právní následky pouze dle ujednání výslovně vyjádřených ve smlouvě nebo v těchto VP a dle zákona, následky plynoucí ze zvyklostí či zavedené praxe stran se vylučují. Strany se dále dohodly, že k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně anebo v daném odvětví se nepřihlíží.
5. Smlouvu a tyto VP, jakož i další dokumenty tvořící součást smlouvy, zejména Ceník služeb, je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí uživatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny prostřednictvím kontaktního emailu. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek. Aktuální znění VP včetně jejich navrhovaných změn společně s Ceníkem služeb a příp. dalšími dokumenty jsou k dispozici k nahlédnutí v běžné provozní době ve všech provozovnách poskytovatele. Uživatel si může na své náklady pořídit kopie či opisy těchto dokumentů.

Tyto VP nabývají účinnosti 1. 7. 2025

V Praze dne 31. 5. 2025

Za Blond & Brown s.r.o.

Miroslav Vachek, jednatel

## **Příloha č. 1 - Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

Tento formulář uživatel vyplní a doručí poskytovateli pouze v případě, že hodlá odstoupit od smlouvy.

---

### **Oznámení o odstoupení od smlouvy**

Blond & Brown s. r. o.  
Křemencova 185/1  
110 00 Praha

Oznamuji/oznamujeme(\*), že tímto odstupuji/odstupujeme(\*) od smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací číslo:

- i. popis služeb (\*):
- ii. datum objednání(\*)/datum obdržení(\*):
- iii. jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:
- iv. adresa spotřebitele/spotřebitelů:
- v. datum:

.....

podpis spotřebitele/spotřebitelů(\*)

(pouze pokud je tento formulář zasílán v  
listinné podobě)

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.