



## Všeobecné podmínky RAAB Computer s.r.o.

ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky (dále také jen „VP“) jsou vydány a spravovány společností RAAB Computer s.r.o. se sídlem Čs. brigády 421, Bystřice pod Hostýnem, 768 61, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 96168, IČ: 05558069, DIČ: CZ05558069 (dále jen **Poskytovatel**) a stanovují podmínky, za nichž společnost RAAB Computer s.r.o. 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 svéprávnosti.

1.3 Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné

a) na webových stránkách Poskytovatele [www.raab.cz](http://www.raab.cz) (seznam dostupné technologie a rychlosti internetu na

[www.raab.cz/internet](http://www.raab.cz/internet) a <https://www.raab.cz/podpora-a-navody>);

b) prostřednictvím telefonního čísla 777 777 419;

c) čísla technické podpory **774 379 541** (dále také jen „hotline RAAB“ a „Servis INTERNET“);

d) v sídle Poskytovatele (Čs. brigády 421, Bystřice pod Hostýnem, 768 61);

e) v prodejním místě Poskytovatele (Čs. brigády 93, Bystřice pod Hostýnem, 768 61).

1.4. Poskytovatel poskytuje na území České republiky tyto služby elektronických komunikací:

a) připojení k internetu;

b) VoIP – telefonování přes internet;

c) IPTV – televizní vysílání přes internet;

d) mailhosting a webhosting.

1.5 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.

1.6 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, dalšími dokumenty Poskytovatele a zákonem o elektronických komunikacích.

b) **udržovat své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy** a stanoveném příslušnými právními předpisy.

c) **bez zbytečného odkladu odstraňovat závady** vzniklé na zařízeních Poskytovatele, nejpozději však do 5 (pěti) kalendářních dnů, bude-li to technicky a provozně možné.

d) V případě uzavření Smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu mimo obchodní prostory Poskytovatele je **Smlouva Poskytovatelem archivována** po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle Poskytovatele. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek **oprávněn**:

a) změnit IP adresu anebo 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 kalendářních dní 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. Změna poskytovatele služby

a) Poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí Účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený



touto změnou povinen poskytnout Účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

b) Pokud Účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně svoje

\* identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště);

\* identifikační údaje opouštěného poskytovatele;

\* identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;

\* den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout;

\* ověřovací kód (OKU) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby.

c) Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti Účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

d) Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud Účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.

e) Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem.

Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

f) Účastník má právo na **paušální náhradu** v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění. Výše náhrad je následující:

\* pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodloužení; počínaje šestým dnem trvání prodloužení náleží účastníkovi za každý započatý den prodloužení paušální náhrada ve výši 400 Kč;

\* při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;

\* pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodloužení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Účastníkovi za první započatý dne prodloužení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

g) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.

h) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.

### 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 podmínky 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.

c) Účastník může přistupovat do zabezpečeného **on-line Zákaznického účtu**, a to na základě přihlašovacího jména a hesla. 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.raab.cz](http://www.raab.cz)) a odpovídá 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.

3.2 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 bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí umožnit žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost;

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, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy; v případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 14 dní od ukončení Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu nevráceného přijímacího zařízení;

g) obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník není vlastníkem objektu, ve kterém mu bude Služba poskytována; souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací – tento souhlas může být uveden ústně (v tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele); Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.

3.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje Poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

## 4. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

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

Přijímací zařízení zpravidla zahrnuje:

a) u Wifi tarifů: radiovou jednotku s anténou, napájení (PoE), FTP kabeláž (venkovní) od antény ke koncovému zařízení zákazníka;

b) u optických tarifů (RD, firmy): SFP; opticko-metalický konvertor;

c) u bytových domů se společným zařízením: přívodní kabeláž u/v bytu.

Přijímací zařízení nezahrnuje domácí wifi router, vnitřní rozvody, stožár.

4.2 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení u wifi tarifů (viz 4.1 a)), prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel 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 technické podpory.

4.3 Účastník je povinen informovat hotline RAAB 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 Je doporučeno využívat koncová zařízení na straně Účastníka (router, set-top-box atp.) zakoupená (popř. doporučená a nastavená) od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnuta plná technická podpora.

Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu koncových zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

## 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 sídlo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.

5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu a také na telefonní číslo a 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. kalendářní 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 zásilky 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 den připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele.

## 6. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

6.1 Poskytovatel 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) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu;
- c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zneužíval 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 (nejméně 1 týden) specifikované v **upomínce** obdržené formou SMS nebo e-mailem; účastník se v případě prodlení náhradní lhůty zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na znovuzapojení služby (tzv. **reaktivační poplatek**);
- f) Účastník používá zařízení nesplňující 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 zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu či kontaktní údaje Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

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

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

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

6.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživatelů na úkor ostatních.

6.6 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).

6.7 Poskytovatel přeruší 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 úmrtího listu.

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

6.9 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.

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



## 7. Vznik, trvání a změna 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. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Není-li tato doba výslovně sjednána ve Smlouvě, pak platí, že Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou.

7.4 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování Služby, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou. Trvá-li Účastník na ukončení Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou, je třeba alespoň 10 (deset) dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy tuto skutečnost prokazatelným způsobem sdělit Poskytovateli.

7.5 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, osobně v prodejním místě nebo telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované 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.

7.6 Pokud Poskytovatel změní jakoukoli součást Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně ve své provozovně a na internetových stránkách www.raab.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.

7.7 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 nepísemně (elektronicky, telefonicky). 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.

7.8 Poskytovatel předložený návrh Smlouvy odmítne a Smlouvu se Zájemcem neuzavře, zejména pokud Zájemce:

- úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje;
- uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje;
- neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem;
- vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
- v případě, že nejsou splněny příslušné technické podmínky pro poskytování Služby, zejména dostatečné podmínky pro šíření rádiového signálu.

## 8. Ukončení Smlouvy

8.1 Smlouva zaniká na základě:

- dohody smluvních stran;
- jednostranné písemné výpovědi Účastníka či Poskytovatele;
- písemného odstoupení ze strany Účastníka či Poskytovatele;
- Zánik smlouvy v případě změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz čl. 2.3 VP).
- smrtí nebo zánikem Účastníka či Poskytovatele.

8.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Účastníkovi, pokud:

- Účastník ve lhůtě splatnosti nezaplatil tři po sobě jdoucí vyúčtování nebo pokud je Účastník v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů;
- Účastník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
- Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační



údaje;

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

e) Účastník **neposkytl přiměřenou součinnost** pro plnění Smlouvy, 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;

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

**8.3 Účastník je oprávněn kdykoli písemně vypovědět 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 vypovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se za to, že Účastník vypověděl celou Smlouvu. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je Služba ukončena k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení výpovědi.**

**8.4 Účastník může Smlouvu vypovědět bez sankce v případě jakékoli změny zákonných náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě je výpověď účinná ke dni nabytí účinnosti této změny. O těchto změnách bude Účastník Poskytovatelem vždy předem informován v souladu s platnými právními předpisy.**

**8.5. Pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, je Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost Účastníka Službu, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je možné podat písemně na sídlo Poskytovatele, případně osobně na**

**Prodejním místě Poskytovatele. V případě odstoupení od Smlouvy nese Účastník náklady spojené s navrácením zboží. Účastník odpovídá za snížení hodnoty zboží, které na vráceném zboží vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.**

**8.6. Úmrtím Účastníka**

a) bude Smlouva ukončena po doložení úmrtního listu Účastníka;  
b) 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.

**8.7 I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů.**

**Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli do 30 dnů od ukončení Smlouvy vše, co je ve vlastnictví Poskytovatele, a to ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení, jinak odpovídá za škodu, která tím Poskytovateli vznikla. Účastník odpovídá za snížení hodnoty Zařízení, které na vráceném Zařízení vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.**

**8.8 V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele (viz čl. 8.2 VP) před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, a jestliže k takovému ukončení došlo do tří měsíců od uzavření Smlouvy, činí v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem či fyzickou podnikající osobou úhrada za předčasné ukončení Smlouvy jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,**

**8.9 V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele (viz čl. 8.2 VP) před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.**

**8.10 Pokud Účastník uhradil Poskytovateli předem (zpravidla na rok) cenu za Služby s poskytnutím slevy (tzv. cena při platbě na 12 měsíců) a Služby následně v souvislosti s ukončením Smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen (za nevyužité měsíce) s odečtením zvýhodněné ceny, tj slevy plynoucí z předplacení služeb.**

**8.11 V případě, že si Účastník předplatí Službu na 12 měsíců se zvýhodněnou měsíční cenou, má při ukončení Smlouvy právo na vrácení poměrné části provedené úhrady za nevyužité měsíce s odečtením zvýhodněné ceny (tj. slevy plynoucí z předplacení**



služeb) a administrativního poplatku za vrácení předplaceného internetu dle aktuálního Ceníku služeb internetu.

## 9. Reklamacie a odstraňování poruch a závad

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

9.2 Reklamacie musí být uplatněna písemně (formulář ke stažení zde <https://www.raab.cz/smlouvy>) a doručena na některé z kontaktních míst (viz čl. 1.3 VP).

9.3 Reklamacie 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.

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

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

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

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

9.8 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb maximálně do 5 pracovních dnů (nebo dle sjednaného SLA) od jejich ohlášení na číslo technické podpory, popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušování možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

9.9 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 Účastník 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. Vrácení poplatků musí Účastník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.

9.10 Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

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

9.12 Pokud reklamacie nebude Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

## 10. Doplnková služba – VOIP

10.1 Službou VOIP se rozumí služba telefonování prostřednictvím internetu.

10.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden [www.raab.cz/voip-telefonie](http://www.raab.cz/voip-telefonie).

## 11. Doplnková služba – IPTV

11.1 IPTV se rozumí služba internetové TV.

11.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden na [www.raab.cz/televize-pres-internet-iptv](http://www.raab.cz/televize-pres-internet-iptv).

11.3 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.

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

11.5 Programová nabídka je dostupná na [www.raab.cz/televize-pres-internet-iptv](http://www.raab.cz/televize-pres-internet-iptv). Poskytovatel si vyhrazuje právo její změny.



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

11.7 V případě Služby 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.

## 12. Společná a závěrečná ustanovení

12.1 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.

12.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ nebo obecný soud České republiky.

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

12.4 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 prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

12.5 Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

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

12.7 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit

v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

12.8 **Osobními údaji** Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, kopie OP, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

12.9 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro tyto úkony, vše po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

12.10 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují, nebo nějak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících, či na provozování a údržbě systému, prostřednictvím kterého se takové služby subjektům údajů poskytují.

12.11 Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

12.12 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volajících zařízení, emailem, faxem, či jiným obdobným způsobem. Svůj souhlas může Účastník kdykoli odvolat, a to písemně na adresu sídla Poskytovatele, není-li možné jinak.

12.13 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2024. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na





**RAAB COMPUTER**

Čs. brigády 421, 768 61 Bystřice pod Hostýnem  
777 777 419, raab@raab.cz, www.raab.cz

[www.raab.cz/smlouvy](http://www.raab.cz/smlouvy). 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 podpisu:

Za Zákazníka:

Za Poskytovatele:

\_\_\_\_\_  
RAAB Computer s.r.o.