

1. **Uživatel a poskytovatel**
 Poskytovatelem je DUXNET Internet s.r.o., jakožto společnost poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s poskytovatelem, poskytované v takové smlouvě sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. **Smlouva**
 2.1. Smlouva
 Služby elektronických komunikací jsou poskytovatelem poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena
 Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy je podepsána oběma smluvními stranami.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy
 Smlouva bude s Uživatelem uzavřena, pokud budou poskytovateli sděleny všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje budou zároveň doloženy platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále je možno žádat, prokázání práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud Uživatel v minulosti nesplnil své závazky vůči poskytovateli, není poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

2.4. Změna Služby
 2.4.1. Pokud chce Uživatel změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit využívaný tarif, nebo pokud si chce přibojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktuje poskytovatele na telefonické infolince, případně na emailové adrese support@duxnetinternet.cz nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách www.duxnetinternet.cz, případně písemně. Požadovaná změna Služeb bude provedena nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. Podmínkou je podpis písemné smlouvy o této skutečnosti. Pokud v okamžiku žádosti o změnu Služeb nebude mít Uživatel splněné smluvní závazky vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn odmítnout podpis smlouvy o změně Služeb do jejich splnění.

2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit poskytovatel:
 2.5.1. Pokud Poskytovatel změnil podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozví se o tomto Uživateli minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to na internetových stránkách www.duxnetinternet.cz a v provozovně poskytovatele. V podrobnostech odkazuje Poskytovatel na č. 2.7.3.3.

2.5.2. Pokud Poskytovatel změnil Smlouvu ohledně náležitosti uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat Vás způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o Vašem právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Vámi akceptovány. Opět blíže čl.2.7.3.3.

2.5.3. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.duxnetinternet.cz. Zároveň je poskytovatel povinen informovat Uživatele o uveřejněných informacích o změnách smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:
 1. ceny služeb;
 2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
 3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
 4. rozsah práv a povinností poskytovatele a Uživatele;
 5. způsob a podmínky uplatnění a vřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
 6. změny služeb;
 7. odpovědnost za škodu;
 8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
 9. způsob doručování Uživateli;
 10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
 11. zpracování osobních údajů.

12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsob jejich oznámení Uživateli včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny

smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena
 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu
 Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby je možné se buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit. Pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn v případě smlouvy se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou požadovat úhradu, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná třem dvacetinám součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytovatele sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

2.7.1. Výpověď Smlouvy
 Smlouvu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě.

2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby
 Jednotlivou službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce Uživatel ukončit, bude to znamenat, výpověď Smlouvy jako celku.

2.7.3. Odstoupení
 Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.3.1. Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:
 (a) v případě, že poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní;
 (b) do 14 dnů ode dne, kdy je Uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s Uživatelem – spotřebitelem uzavřena Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
 (c) do 14 dnů ode dne, kdy je Uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se Poskytovatel s Uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

2.7.3.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:
 (a) Uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a je na tuto skutečnost upozorněn;
 (b) uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a je na tuto skutečnost upozorněn;
 (c) Uživatel sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
 (d) Uživatel neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. pokud Uživatel nebo vlastník domu, kde má poskytovatel poskytovat Služby, nemožní umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo nemožní přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřeně součinnosti se považujeme ohrožující, hrubě nebo neuctivě chování vůči zaměstnancům či dodavatelům poskytovatele;
 (e) pokud dojde ke ztrátě oprávnění poskytovatele k poskytování Služeb dle Smlouvy.

(f) Uživatel používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě DUXNET nebo dalších osob;
 (g) z technických důvodů, které poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30dní pokud se s Uživatelem nedohodne jinak;
 h) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodatku objednaných služeb do 60 (šedesát) dnů od podpisu této smlouvy;
 i) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde má poskytovatel umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku služeb.

2.7.3.3. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat Uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

2.8. Kontakt Poskytovatele je možné kontaktovat telefonicky na tel. Lince: 351 161 360 nebo ho kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní www.duxnetinternet.cz, případně písemnou formou na adresu Kolováv 100, 36001 Karlovy Vary. Pokud je v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba držet písemnou formu, vždy je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Ke komunikaci s

internet

Uživatelem bude přednostně využívat Vámi sdělená adresu elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci využívána Uživatelem sdělená kontaktní adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Uživatele a tato změna není Uživatelem sdělena (3.2.), bude poskytovatel dále zasílat sdělení na původní kontakty. Takto zasláná sdělení bude považovat poskytovatel za doručena, a to i v případě, že si Uživatel nevyzvedne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, neboť se dostala do sféry vlivu Uživatele.

3. Informace o Uživateli
 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy
 Pro uzavření smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Absence těchto údajů je zákonnou překážkou pro uzavření smlouvy. Poskytovatel dále požaduje po Uživateli číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Osobní údaje jsou Uživatelem poskytovány dobrovolně.

3.2. Změna údajů
 Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, tuto změnu písemně poskytovateli oznámit co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti.

3.3. Provozni a lokalizační údaje
 Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých Uživateli. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. datum, čas, trvání přenosu, atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele.

3.4. Proč jsou údaje zpracovávány a v jakém rozsahu
 Údaje o Uživateli poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedenými spojení. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5. Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností správce vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání poskytovatele, uzavřeném mezi Vámi jako Uživatelem a poskytovatelem, a plnění právních povinností správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

3.6. Osobní údaje zpracovávány pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů poskytovatel může v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

3.7. Uživatel má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 právo:
 a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlídnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
 c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a poskytovatele má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, Uživatel odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
 d) aby poskytovatel omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádají místo výmazu o jejich omezení zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
 e) aby poskytovatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;
 f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u

