



Standardní podmínky

Tyto Standardní podmínky se použijí na služby ACN popsané v článku 2. Na poskytování ostatních služeb ACN se mohou vztahovat dodatečné podmínky.

Definice

1. Níže uvedené pojmy mají pro účely této Smlouvy následující význam. Ostatní pojmy jsou definovány v textu těchto Standardních podmínek.
 - (a) „Pravidla správného užívání“, neboli „PSU“ znamenají naše pravidla správného užívání dostupná na Zákaznickém portálu.
 - (b) „Účet“ znamená účet/účty Vašeho Zákazníka pro účely nákupu a užívání Služeb ACN a Zařízení ACN.
 - (c) „ACN“, „My“ nebo „Nám, Nás, Námi“ znamená společnost ACN Communications Czech Republic s.r.o., se sídlem Hvězdova 1716/2b, Praha 4-Nusle, PSČ 140 00, IČ: 247 65 538, zapsanou v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 172506.
 - (d) „Obchodní partner ACN“ znamená osobu, s níž Skupina ACN uzavřela obchodní vztah v souvislosti s poskytováním Služeb ACN.
 - (e) „ACN Companion App“ znamená aplikaci, poskytovanou společností ACN, která Vám umožňuje používat ACN Digital Phone Service (ACN digitální telefonní služba) na Vašem mobilním zařízení. Aktuálně je ACN Companion App dostupná pro určitá mobilní zařízení s operačním systémem Android (verze 4.1 nebo novější) a iOS (verze 9 nebo novější). Ohledně podrobností o požadavcích a podporovaných zařízeních ACN Companion App si přečtěte dokument [ACN Companion App Compatible Devices](#) (kompatibilní zařízení ACN Companion App).
 - (f) „Zařízení ACN“ znamená jakékoli telekomunikační zařízení, které společnost ACN prodá přímo Vám podle této Smlouvy. Zařízení ACN zahrnuje (i) videotelefon ACN umožňující video volání i audio volání; (ii) digitální adaptér pro digitální telefonní služby ACN; a (iii) jakékoli jiné telekomunikační zařízení poskytnuté společností ACN. Přístroje a zařízení Vám pronajaté nebo poskytnuté Vámi nebo jakýmkoli jiným poskytovatelem telekomunikačních služeb nebo zařízení, jako jsou počítače, telefony mobilní zařízení nebo jiné instalace ve Vašem domově, nepředstavují Zařízení ACN pro účely této Smlouvy.
 - (g) „Služby ACN“ znamenají jakoukoli telekomunikační službu nebo produkt nabízené Zákazníkům společností ACN.
 - (h) „Smlouva“ znamená smlouvu o poskytování služeb mezi Vámi a ACN a sestává se ze Smlouvy o poskytování telefonních služeb („SPTS“), těchto Standardních podmínek, veškerých dodatečných

Všeobecných podmínek platných pro specifické Služby ACN, které zakoupíte, Ochrany osobních údajů a Ceníku, které jsou platné v příslušném okamžiku.

- (i) „Poplatky“ znamenají jakékoli poplatky, platby a přirážky za Služby ACN nebo Zařízení ACN uvedené v Ceníku.
- (j) „Zákazník“ nebo „Vy, Vám, Vás, Vámi“ znamená osobu, která kupuje nebo užívá Služby ACN a Zařízení ACN.
- (k) „Zákaznický portál“ znamená webové stránky pro Zákaznický servis ACN na adrese www.myacn.eu nebo jinou Námí oznámenou adresu URL.
- (l) „Datum účinnosti“ má význam uvedený v článku 3.
- (m) „Počáteční období“ má význam specifikovaný v článku 5.
- (n) „Prostory“ znamenají fyzické místo, v nichž jsou Vám poskytovány Služby ACN.
- (o) „Ceník“ znamená aktuální ceník společnosti ACN, který je dostupný na Zákaznickém portálu nebo ho obdržíte, pokud kontaktujete Zákaznický servis.
- (p) „Den začátku poskytování služeb“ má význam specifikovaný v článku 4.
- (q) „Standardní podmínky“ znamenají tyto Standardní podmínky ACN.

Služby ACN

2. ACN nabízí podle Standardních podmínek následující služby:

Předvolba operátora (CPS). Předvolba operátora Vám umožňuje směřovat všechny nebo určité typy hovorů automaticky přes ACN, aniž byste museli nejprve zadávat speciální kód. Připojení a správa Vaší telefonické linky bude nadále zajišťována prostřednictvím Vašeho současného poskytovatele telefonních služeb, pokud si od ACN nekoupíte Pronájem linky. ACN nemusí být schopna zajistit Vám veškeré funkce volání, které Vám poskytuje Váš současný poskytovatel.

Pronájem linky (Předplatné). Pokud si u ACN koupíte službu Pronájem linky, ACN zajistí připojení a údržbu Vaší telefonní linky a poskytne Vám zařízení pro uskutečňování příchozích i odchozích hovorů. ACN nemusí být schopna zajistit Vám veškeré funkce volání, které Vám poskytuje Váš současný poskytovatel. Jiné telekomunikační služby můžete i nadále kupovat od jiných poskytovatelů. Pokud si od ACN koupíte Pronájem linky, musíte si také koupit Předvolbu operátora.

Digitální telefonní služba (DTS). DTS je telekomunikační služba, kdy můžete pro příchozí i odchozí; (1) video hovory a audiohovory prostřednictvím internetu užívat videotelefon ACN; (2) pro pouhé audiohovory adaptér pro digitální telefonní služby ACN; nebo (3) audiohovory přes internet za použití ACN Companion App na Vašem mobilním zařízení. ACN Companion App nenahrazuje Váš standardní mobilní telefon nebo pevnou telefonní linku, přičemž určité funkce nemusí být dostupné. DTS vyžaduje pravidelné širokopásmové nebo mobilní připojení k internetu v závislosti na zařízení, které používáte pro DTS. Používáte-li mobilní internet pro DTS přes ACN Companion App, mohou být s užíváním této služby spojeny další poplatky. Pokud ACN ve Vaší oblasti širokopásmovou nebo mobilní službu nenabízí, je třeba zajistit si ji od jiného poskytovatele.

Začátek a doba trvání této Smlouvy

3. Tato Smlouva vstupuje v platnost buď (1) dnem, kdy bude Vaše objednávka ACN služeb potvrzena společností ACN nebo (2) dne, kdy obdržíte Zařízení ACN, pokud se hodí („Datum účinnosti“). Lhůta Vašeho vypovězení smlouvy se zahájí v den nabytí účinnosti této smlouvy dle článku 48.
4. „Datum zahájení poskytování služeb“ je dřívější den z následujících dnů: (1) dne, kdy Vám společnost ACN začne poskytovat Služby ACN nebo (2) den, kdy obdržíte dopis od ACN potvrzující dodávku Služeb ACN. Vaše Datum zahájení poskytování služeb nastane po Dni účinnosti této Smlouvy a může být ve Výpovědní lhůtě dle popisu v článku 52. Má-li ACN oprávněný důvod pro nemožnost poskytování zvolených Služeb ACN ve Vašich prostorech, upozorníme Vás na tuto skutečnost a Vaše smlouva se tím ruší před Datem zahájení poskytování služeb. Zakoupíte-li si více než jednu Službu ACN, mohou mít různá Data zahájení poskytování služeb.
5. Tato Smlouva bude trvat po počáteční období dvanácti (12) měsíců, pokud není smlouveno jinak, od Data zahájení poskytování služeb („Počáteční období“) pro každou Vámi koupenou Službu ACN. Na konci Počátečního období bude tato Smlouva obnovena a zůstane účinná po neurčitou dobu, dokud nebude společností ACN nebo Vámi ukončena.

Vaše závazky vůči ACN

Poskytování Služeb ACN a Zařízení ACN

6. Zmocňujete ACN a jakéhokoli Obchodního partnera ACN, aby učinili veškeré odpovídající kroky potřebné k tomu, aby Vám byly dodány Služby ACN a Zařízení ACN.
7. Zavazujete se, že budete plnit pokyny, které Vám ACN dá ohledně poskytování a instalace Služeb ACN a Zařízení ACN. V případě CPS, Pronájmu linky a DTS za použití zařízení ACN souhlasíte, že umožníte společnosti ACN a jejím obchodním partnerům vstup do Prostor, aby mohla v Prostorech nainstalovat nebo opravit Zařízení ACN. Musí-li společnost ACN vstupovat na pozemek mimo prostorů, souhlasíte s tím, že jste obdrželi veškerá nutná povolení od třetích stran pro takový vstup. V případě DTS za použití ACN Companion APP souhlasíte s tím, že si stáhnete a nainstalujete aplikaci do Vašeho mobilního zařízení.

8. Zavazujete se, že budete s Vaším Zařízením ACN zacházet náležitým způsobem. Dojde-li k poškození Vašeho Zařízení ACN následkem Vaší činnosti, bude Vaší povinností Zařízení ACN opravit nebo vyměnit.
9. Potvrzujete, že zařízení poskytnuté Vámi nebo jinými poskytovateli telekomunikačních služeb je v dobrém a funkčním stavu a v souladu s platnými technickými normami. V případě DTS za použití ACN Companion APP potvrzujete, že mobilní zařízení, které používáte, vyhovuje technickým požadavkům aplikace. V současné době je ACN Companion App dostupná pro určitá mobilní zařízení s operačním systémem Android (verze 4.1 nebo novější) a iOS (verze 9 nebo novější). Pro podrobnosti ohledně systémových požadavků a podporovaných zařízeních pro ACN Companion App si přečtěte dokument ACN Companion App Compatible Devices (kompatibilní zařízení ACN Companion App). ACN neodpovídá za nemožnost poskytnutí jakékoli Služby ACN nebo za sníženou kvalitu Služby ACN z důvodu použití zařízení poskytnutého Vámi nebo třetími osobami.
10. Souhlasíte, že pokud Vám poskytneme telefonní číslo, nestáváte se jeho majitelem a nejste oprávněn ho prodat nebo převést na jinou osobu, s výjimkou zákonem povolených případů, kdy lze číslo převést k jinému telekomunikačnímu operátorovi.

Užívání Služeb ACN a Zařízení ACN

11. Služby ACN a Zařízení ACN jsou určeny pro osobní užívání. ACN nečiní jakékoli prohlášení, že jsou Služby ACN a Zařízení ACN vhodné pro jakékoli určité obchodní účely. Používáte-li Služby ACN nebo Zařízení ACN pro služební účely, berete přitom na vědomí, že nemusí vyhovovat Vaším určitým potřebám. ACN neodpovídá za jakékoli ztráty, které Vám vzniknou užíváním Služeb ACN a Zařízení ACN pro obchodní účely.
12. Odpovídáte za to, že Vám poskytované Služby ACN nebo Zařízení ACN budou používat pouze Vámi schválené osoby. Jste povinni informovat ACN rozumně věřit pokud jsou Vaše Služby ACN nebo Zařízení ACN užívány neoprávněným nebo podvodným způsobem nebo pokud bylo Vaše Zařízení ACN odcizeno. Pokud takovou informaci neposkytnete, odpovídáte za veškeré užívání Služeb ACN.
13. Nejste oprávněni dále prodávat nebo komerčně využívat Služby ACN nebo Zařízení ACN, včetně jejich užívání pro účely teleshoppingu, operátorské činnosti, telemarketingových organizací, poskytovatelů předplacených karet a provozu call center.
14. Služby ACN a Zařízení ACN jste povinni používat v souladu s Pravidly správného užívání. Nejste oprávněni užívat Služby ACN nebo Zařízení ACN (a) pro přenos pomlouvačného, urážlivého, hanlivého, neslušného nebo výhružného materiálu; (b) pro jakékoli nevhodné, nemorální, klamné nebo nezákonné účely; (c) způsobem porušujícím práva jakékoli jiné osoby; (d) pro urážlivé, neslušné, výhružné, obtěžující volání nebo šíření poplašných zpráv; nebo (e) jakýmkoli způsobem, který by mohl poškodit nebo porušit Služby ACN nebo zařízení ACN.
15. Koupí Pronájmu linky se zavazujete, že se nepřipojíte k jakémukoli zařízení, které by mohlo poškodit telekomunikační síť.

Závazky ACN

16. ACN Vám dodá Služby ACN a Zařízení ACN do třiceti (30) dní od data přijetí Vašeho návrhu na uzavření Smlouvy. Pouze u DTS bude ACN poskytovat DTS do 30 dní od data, kdy Zákazník obdrží Zařízení ACN. Máte právo Smlouvu ukončit, pokud ACN nedodá Služby ACN nebo Zařízení ACN do 30 dní z důvodu našeho pochybení, pokud jste nepožádali o pozdější datum dodání, a pod podmínkou, že nejprve podáte ACN po 30 dnech požadování dodání písemnou žádost a ACN po této žádosti nedodá Služby ACN nebo Zařízení ACN v přiměřené lhůtě. V takovém případě Vám budou služby nadále poskytovány Vaším současným poskytovatelem telefonních služeb, dokud nebude nastaveno připojení Vašich Služeb ACN.
17. ACN vynaloží přiměřené úsilí, aby Vám byly nepřetržitě poskytovány služby vysoké kvality. Může se ovšem stát, že v důsledku událostí, které nemůžeme sami ovlivnit, jako jsou výpadky sítě nebo její přetížení jinými poskytovateli telekomunikačních služeb, výpadky proudu, nepříznivé počasí, akty státní moci či pracovní aktivity nebo vyšší moc, nám nedovolí poskytovat Služby ACN nebo ovlivní jejich kvalitu. V těchto případech ACN neodpovídá za jakýkoli výpadek nebo poruchu a Vy budete nadále povinni hradit Vám poskytované Služby ACN.
18. Máte právo na aktuální informace o všech Službách ACN a Zařízení ACN, včetně Poplatků a podmínek poskytování služeb. Tyto informace obdržíte na svém Zákaznickém portálu nebo kontaktováním Zákaznického servisu.
19. Můžete požádat o zřízení Služby ACN na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Zákazník je povinen zaslat ACN vyplněný a podepsaný formulář opravňující k přenesení čísla („Autorizační Formulář“) Nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla, bude Služba ACN zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti ACN. Cena za přenesení je stanovena v Ceníku, který je dostupný na Zákaznickém portálu www.myacn.eu

Poplatky a platby

20. Zavazujete se k úhradě veškerých Poplatků za Služby ACN a Zařízení ACN bez ohledu na to, zda je užíváte Vy nebo kdokoli jiný. Odpovídáte za jejich neoprávněné a podvodné užívání, pokud neinformujete ACN způsobem specifikovaným v článku 12.
21. ACN Vám bude účtovat Poplatky v souladu s Ceníkem. Veškeré Poplatky zahrnují DPH. Opakující se poplatky jako měsíční předplatné účtujeme zpravidla měsíčně předem, Poplatky za užívání, tj. například za volání, účtujeme zpětně. Poplatky za užívání se zpravidla objeví ve Vašem dalším vyúčtování, mohou však být zahrnuty i v pozdějším vyúčtování, ve lhůtě povolené zákonem. Můžeme vystavit opravené vyúčtování za předešlý měsíc. Poplatky Vám můžeme účtovat také častěji než měsíčně, např. pokud služeb užíváte ve vyšší než obvyklé míře. Poskytování služby Předvolba operátora je podmíněno aktivačním Poplatkem (stanoveném v Ceníku). Od tohoto Poplatku je upuštěno, pokud zůstanete Zákazníkem ACN po dobu Počátečního období a uhradíte včas veškerá vyúčtování.

22. Podle druhu zakoupených Služeb ACN Vám ACN zašle vyúčtování v tištěné nebo elektronické podobě. Vyúčtování v tištěné podobě budou zasílána na adresu Prostor, pokud nebude dohodnuto jejich zasílání na jinou adresu. Vyúčtování v elektronické podobě zašle ACN e-mailem na Vámi sdělenou e-mailovou adresu, přičemž Vám ACN oznámí, že Vaše vyúčtování je dostupné na Zákaznickém portálu, a zároveň uvede internetový odkaz, pod nímž vyúčtování najdete. Pokud zvolíte vyúčtování v tištěné podobě nebo si vyžádáte kopii podrobná faktury, může vám být účtován Poplatek (jak je uvedeno v Ceníku).
23. Je třeba, abyste nám oznámili změnu své fakturační nebo e-mailové adresy. Změnu můžete provést na Zákaznickém portálu nebo zkontaktováním Zákaznického servisu. Pokud nám neoznámíte změnu, odpovídáte za vyúčtování zaslaná na Vaši předchozí fakturační nebo e-mailovou adresu. ACN neodpovídá za nedoručení vyúčtování nebo e-mailu z důvodů, které nemůže sama ovlivnit.
24. Můžete požádat o standardní nebo podrobné vyúčtování. Standardní vyúčtování podává souhrnný přehled o Vašem užívání telefonu. V podrobných vyúčtováních jsou rozepsána volaná telefonní čísla. Podrobné vyúčtování může být zpoplatněno (jak je uvedeno v Ceníku).
25. Způsob platby si můžete zvolit při odevzdání této Smlouvy nebo kdykoli prostřednictvím Zákaznického portálu nebo zkontaktováním Zákaznického servisu. Možnosti platby mohou být různé podle zakoupeného druhu Služeb ACN nebo Zařízení ACN. Pokud jste zvolili platbu kreditní kartou, debetní kartou nebo inkasem, způsob platby bude na Vašich vyúčtováních vyznačen. V případě některých způsobů plateb je třeba uhradit správné Poplatky (jak je uvedeno v Ceníku).
26. Pokud platíte společnosti ACN kreditní nebo debetní kartou nebo inkasem, je třeba, abyste zmocnili ACN k automatickému inkasu z účtu, k němuž je vedena Vaše kreditní nebo debetní karta nebo k inkasu z bankovního účtu. Celková částka splatných Poplatků bude inkasována z účtu, k němuž je vedena Vaše kreditní nebo debetní karta nebo přímo z Vašeho bankovního účtu měsíčně v den splatnosti. Odmítnutí nebo zrušení Vaší platby bude zpoplatněno (jak je uvedeno v Ceníku). Zároveň jste povinni nahradit ACN veškeré náklady, poplatky a výdaje, které jí vzniknou v důsledku neuhrazené platby.
27. Zavazujete se uhradit veškeré Poplatky do data splatnosti uvedeného ve vyúčtování. V případě úhrady po datu splatnosti jste povinni zaplatit Poplatek (jak je uvedeno v Ceníku) jako náhradu vůči ACN za porušení podmínek této Smlouvy. Případně, je Vám ACN oprávněna účtovat Vám úrok z prodlení s platbou jakékoli splatné částky v zákonné výši. Zároveň jste povinni nahradit ACN veškeré náklady, poplatky a výdaje, které jí vzniknou v důsledku neuhrazených resp. opožděně uhrazených Poplatků, včetně poplatků zaplacených agenturám za vymáhání dlužných poplatků, nákladů spojených s podáními, nákladů soudních řízení nebo odměn advokátů.
28. Jste povinni uhradit jakékoli Poplatky za technickou pomoc spojenou se zařízením, které Vám nebylo poskytnuto společností ACN, včetně Poplatků za práci, materiály a návštěvy personálu ACN nebo třetích osob. Odmítnutí sjednané návštěvy technika, nepřítomnost v době sjednané návštěvy nebo neumožnění

jeho vstupu do Vašich Prostor mohou být zpoplatněny. Poplatky za technickou pomoc třetích osob stanoví třetí osoba a tyto poplatky budou účtovány Vám na náklady ACN.

29. Tímto se zavazujete, že ACN nahradíte jakékoli ztráty, škody, závazky, náklady a výdaje, které ACN vzniknou v případě, že jakýmkoli způsobem porušíte Vaše závazky vyplývající z této Smlouvy.
30. V případě, že budete pokládat jakékoli Poplatky za nesprávné, můžete se se svými námitkami písemně obrátit na Zákaznický servis. Jakékoli Poplatky, proti kterým jste nevznegli námitky, jste povinni uhradit. Nepřerušíme ani neukončíme poskytování Služeb ACN po dobu zjišťování oprávněnosti námitek učiněných v dobré víře.
31. Pokud máte právo na vrácení jakýchkoli Poplatků, budou z částky, která má být vrácena, uhrazeny nejprve jakékoli dlužné Poplatky a zůstatek bude připsán ve prospěch Vašeho Účtu. Pokud již nebudete Zákazníkem, ACN převede částku, která má být vrácena, na Vámi určený bankovní účet.

Shromažďování a užívání osobních údajů

32. ACN shromažďuje, uchovává a zpracovává Vaše Osobní údaje jako Vaše jméno, adresu a datum narození („Osobní údaje“) v Obecné nařízení o ochraně údajů („GDPR“) elektronicky i jinak v souvislosti s plněním závazků podle této Smlouvy, za účelem plnění Našich právních závazků i pro jiné účely povolené zákonem včetně (a) dodávání Služeb ACN a Zařízení ACN pro Vaše užívání; (b) plnění Našich závazků a výkonu Našich práv podle této Smlouvy; (c) plnění Našich smluvních závazků vůči třetím osobám; ACN (d) právních, finančních, účetnických a administrativních funkcí; a (e) ochrany zákonných a smluvních práv ACN. Berete na vědomí, že poskytnutí Vašich Osobních údajů pro tyto účely je pro plnění této Smlouvy společností ACN nezbytné. Neposkytnutím svých osobních údajů, neprovedením jejich aktualizace nebo odvoláním souhlasu k jejich užívání můžete způsobit, že Vám ACN nebude moci poskytovat Služby ACN. S Vašimi Osobními údaji se bude zacházet jako s důvěrnými kromě případů uvedených v tomto článku 34 nebo pokud jejich zpřístupnění vyžaduje zákon.
33. Pokud souhlasíte, že společnost ACN a třetí osoby mohou použít Vaše Osobní údaje pro reklamní a marketingové účely a nabízet Vám s jejich použitím jiné produkty a služby, souhlasíte s tím, že Vám reklama může být doručována poštou, e-mailem nebo jinými komunikačními prostředky. Tento souhlas můžete kdykoli odvolat prostřednictvím Zákaznického servisu..
34. ACN může sdělit Vaše jméno, adresu a telefonní číslo vydavatelům telefonních seznamů a poskytovatelům informačních služeb, pokud nepožádáte o jejich nesdělování. Pokud to vyžaduje zákon, budeme muset tyto informace zpřístupnit, i když nás požádáte o jejich nesdělování.
35. Souhlasíte, že ACN může monitorovat, nahrávat a archivovat telefonické rozhovory a písemnou komunikaci (včetně e-mailů) mezi Vámi a ACN za účelem školení personálu, sledování kvality služeb, marketingu a pro zákonné účely a potřeby správních orgánů.

36. Souhlasíte se zpřístupněním Vašich Osobních údajů (a) společnosti ACN Europe B.V. a jiným společností přidruženým k ACN; (b) jejich příslušným zaměstnancům, externím poradcům, distributorům a třetím osobám; (c) Obchodním partnerům ACN; a (d) jiným třetím osobám, jak povoluje zákon. Berete na vědomí, že někteří příjemci se mohou nacházet mimo země Evropské unie, včetně Spojených států, kde je převod povolen obecným nařízením o ochraně údajů nebo jiným příslušným zákonem.
37. Souhlasíte se zpřístupněním Vašich Osobních údajů a historie Účtu společnosti ACN agenturám sledujícím bonitu zákazníků a agenturám pro boj proti podvodům, které mohou tyto údaje uchovávat a sdělovat je třetím stranám za účelem posouzení bonity, boje proti podvodům a sledování dlužníků.
38. Souhlasíte se zobrazením Vašeho telefonního čísla na přístroji osob, kterým voláte. Pokud si od ACN zakoupíte Pronájem linky nebo DTS, smíte ACN požádat o nezobrazování Vašeho čísla. ACN vynaloží odpovídající úsilí za účelem splnění Vašeho požadavku. ACN je oprávněna v každém případě sdělit Vaše jméno, adresu a telefonní číslo složkám zajišťujícím služby tísňového volání a v případech požadovaných zákonem.
39. Své Osobní údaje můžete revidovat, opravovat a vymazávat na základě písemné žádosti zaslané Zákaznickému servisu. Zavazujete se, že budete své Osobní údaje aktualizovat na Zákaznickém portálu nebo kontaktováním Zákaznického servisu.

Přerušení a ukončení z důvodu neuhrazení

40. Neuhradíte-li Vyúčtování do dne splatnosti, upomene Vás ACN e-mailem nebo telefonicky na Vaši povinnost úhrady. Pokud neprovedete úhradu vyúčtování do dne stanoveného v upomínce, může ACN přerušit poskytování Služeb ACN. Pokud neprovedete úhradu do dne stanoveného v druhé upomínce, může ACN okamžitě tuto Smlouvu ukončit
41. ACN neodpovídá za jakékoli ztráty nebo škody vzniklé z důvodu přerušení nebo ukončení poskytování Služeb podle článku 40.

Přerušení Služeb

42. ACN je oprávněna přerušit poskytování Služeb ACN z důvodu neuhrazení Poplatků podle článku 40.
43. ACN může poskytování Služeb ACN přerušit nebo tuto Smlouvu okamžitě ukončit, aniž by Vás o tom předtím informovala, pokud (a) podstatným způsobem nebo opakovaně tuto Smlouvu porušíte, přičemž opakované porušení znamená tři (3) nebo více porušení v jakémkoli období šesti měsíců; (b) u Vás dojde k úpadku, reorganizaci nebo je proti Vám zahájeno insolvenční či obdobné řízení; (c) se budete podílet na činnosti, která negativně ovlivňuje stabilitu, bezpečnost nebo operativnost Služeb ACN, tato činnost je v rozporu s Pravidly správného užívání nebo naznačuje, že se jedná o případné zneužívání, podvodné či neobvyklé užívání nebo využívání Služeb v míře, která výrazně přesahuje potřeby průměrného Účastníka; (d) má ACN podezření na podvodné jednání třetí osoby; (e) to vyžaduje nařízení, pokyn nebo žádost

orgánu státní správy; nebo (f) ACN přestane být schopna poskytovat Služby ACN z důvodů, které nemůže sama ovlivnit.

44. Pokud je poskytování Služby ACN přerušeno, nebudete moci uskutečnit jiné odchozí hovory než na čísla tísňového volání a některá jiná čísla. V případě, že máte trvalou předvolbu CPS a Pronájem linky, budete moci přijímat příchozí hovory. Příchozí hovory v rámci služby DPS budou zablokovány. Pokud máte od ACN zakoupenou službu Pronájem linky mohou být dotčeny služby od poskytovatelů telekomunikačních služeb závislých na pevné telefonní lince, jako jsou domácí zabezpečovací systémy a vytáčené připojení k internetu (dial-up).
45. Jsou-li Vaše Služby ACN přerušeny, je třeba kontaktovat Zákaznický servis, který Vás bude informovat, co je třeba za účelem obnovení služeb učinit. Při obnovení Služby ACN Vám může být účtován Poplatek, jak je uvedeno v Ceníku (jak povoluje příslušný právní předpis).
46. Pro případ, že je poskytování Služeb ACN přerušeno v důsledku Vašeho konání nebo nekonání, se zavazujete a berete tímto na vědomí, že (a) po dobu přerušování poskytování Služeb ACN budete hradit veškeré Poplatky; (b) nahradíte společnosti ACN veškeré poplatky, náklady a výdaje, které ACN vzniknou v důsledku přerušování a jakéhokoli obnovení spojení; (c) že ACN neodpovídá za jakékoli Vámi utrpěné ztráty.
47. Přerušování poskytování Služeb ACN společností ACN není dotčeno její právo ukončit tuto Smlouvu podle článku 54.

Ukončení této Smlouvy

Vaše právo odstoupit od této Smlouvy

48. Od Smlouvy můžete odstoupit do 14 dní ode Dne nabytí účinnosti dle článku 3 („Lhůta pro odstoupení od smlouvy”) bez udání důvodu. Pokud jste zakoupili Zařízení ACN, můžete odstoupit od Smlouvy do 14 dní od převzetí Zařízení ACN. Služba Pronájem linky ACN je poskytována pouze s CPS, tudíž nemůžete odstoupit od smlouvy o poskytování služby CPS a ponechat si u ACN Pronájem linky.
49. Chcete-li uplatnit Právo odstoupit od smlouvy, musíte ACN buď zaslat vyplněný Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, jenž je k dispozici na Zákaznickém portálu, nebo jiné písemné oznámení, nebo telefonicky kontaktovat Zákaznický servis a potvrdit odstoupení písemně.
50. Pokud uplatníte Právo odstoupit od Smlouvy, vrátíme Vám veškeré platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dopravu Vámi koupeného Zařízení ACN, do 14 dní od data, kdy jste Nás informovali o svém rozhodnutí odstoupit od této Smlouvy. ACN Vám platby vrátí stejným způsobem platby, jaký jste používali při Nám určených platbách, pokud není dohodnuto jinak.

51. Pokud jste zakoupili Zařízení ACN, musíte ho vrátit ACN na vlastní náklady do 14 dní od uplatnění Práva odstoupit od smlouvy, abyste obdrželi náhradu, pokud Vám ACN nedá jiné pokyny. Můžeme s vrácením plateb počkat, dokud neobdržíme Zařízení ACN, nebo dokud neposkytnete důkaz, že jste Nám je zaslali. Zařízení ACN musí být vráceno nepoškozené, v původním obalu a s veškerým původním obsahem. Pokud Zařízení ACN poškodíte nebo nevrátíte, bude Vám účtována plná maloobchodní cena, jak je stanovena v Ceníku.
52. Pokud jste Nás požádali o poskytování vašich Služeb ACN během Lhůty pro odstoupení od smlouvy a My jsme začali požadovanou Službu ACN poskytovat, stále můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy; avšak budete Nám muset zaplatit poměrnou částku za služby, které Vám byly poskytnuty do doby, kdy jste podali oznámení o odstoupení od smlouvy.

Ukončení z vaší strany

53. Po uplynutí Lhůty pro odstoupení od smlouvy můžete Smlouvu kdykoli ukončit tak, že Nám zašlete písemné oznámení s výpovědní lhůtou 30 dní, nebo tím, že telefonicky kontaktujete Zákaznický servis. Informujte-li ACN o Vašem záměru ukončit platnost této Smlouvy přes telefon, budete požádáni, abyste potvrdili zrušení písemně. Pokud Smlouvu ukončíte během Lhůty pro odstoupení od smlouvy, může být požadováno, abyste ACN zaplatili náhradu škody, jak je stanoveno v článku 56.

Ukončení Smlouvy společnostmi ACN

54. Pokud neuhradíte Vyúčtování, ACN je oprávněna ukončit tuto Smlouvu podle článku 40. ACN může tuto Smlouvu ukončit kdykoli z jakéhokoli důvodu písemnou výpovědí s třicetidenní výpovědní lhůtou.

Důsledky ukončení

55. Po ukončení této Smlouvy budou Služby ACN odpojeny. Pokud máte od ACN nastavenou předvolbu CPS, nebudete již moci uskutečňovat jiné odchozí hovory než na čísla tísňového volání a některá další čísla. Budete moci přijímat příchozí hovory. Pokud máte od ACN nastavenou službu DPS nebo Pronájem linky, nebudete moci uskutečňovat odchozí ani příchozí hovory. Máte-li od ACN nastavenou službu Pronájem linky, nebudou funkční služby od jiných poskytovatelů telekomunikačních služeb, které závisí na pevné telefonní lince jako připojení k internetu přes telefonní linku nebo domácí zabezpečovací systémy. Můžete rovněž ztratit své telefonní číslo bez možnosti získat ho zpět.
56. Po ukončení Smlouvy Vám ACN zašle konečné vyúčtování. Tímto se zavazujete, že uhradíte veškeré Poplatky vzniklé do data ukončení Smlouvy. Rovněž se zavazujete, že v případě ukončení jakékoli Služby ACN během Počátečního období nahradíte společnosti ACN škodu za předčasné ukončení, které se může sestávat z (a) všech zbývajících Poplatků za Zařízení ACN a (b) všech měsíčně se opakujících Poplatků za ukončené Služby ACN vzniklých do konce Počátečního období; a (c) všech Poplatků, od nichž je možné upustit (například aktivačních Poplatků), nebo slev na zrušené Služby ACN. Poplatky za předčasné

ukončení se mohou lišit v závislosti na druhu Služeb ACN. Více o Poplatcích za předčasné ukončení v Ceníku. Pokud Vám má být vrácena záloha, ACN proti ní započte částku, kterou dlužíte podle této Smlouvy.

Změny této Smlouvy

Změny ze strany ACN

57. Může dojít k tomu, že my nebo jiní operátoři přeruší poskytování Služeb ACN. Pokud k tomu dojde, obnovíme poskytování Služeb ACN co možná nejdříve.
58. ACN může změnit podmínky této Smlouvy, přičemž je povinna Vás současně o této změně vyrozumět. ACN Vám oznámí jakoukoli změnu vhodným způsobem, zejména dopisem, e-mailem nebo informací uvedenou na daňovém dokladu. ACN může provést změny bez předchozího oznámení ze zákonných důvodů nebo dle požadavků správních orgánů. Pokud je pravděpodobné, že pro Vás bude jakákoli taková změna (kromě změn vyžadovaných zákonem) představovat podstatnou nevýhodu, ACN Vám v případě takovéto změny poskytne přinejmenším měsíční výpovědní lhůtu a Vy máte právo vypovědět tuto Smlouvu bez jakýchkoli pokut nebo poplatků za zrušení. Budete-li nadále užívat Služby ACN poté, co změna podmínek Smlouvy vstoupí v platnost, má se za to, že jste změnu přijali
59. ACN může změnit váš tarif podle toho, jak využíváte Služby ACN nebo z jiných důvodů podle rozumného uvážení ACN. ACN Vám oznámí jakoukoli takovou změnu se všemi detaily Vašeho nového tarifu. Pokud pro Vás bude taková změna představovat podstatnou nevýhodu, máte právo vypovědět tuto Smlouvu podle článku 58.

Změny z Vaší strany

60. Služby ACN můžete změnit prostřednictvím Zákaznického portálu nebo Zákaznického servisu. Budeme Vás informovat o všech změnách Poplatků souvisejících s příslušnou změnou. Pokud si přibydnete Služby ACN, můžete být požádáni o uzavření nové Smlouvy s novým Počátečním obdobím. Pokud během Počátečního období zrušíte některou Službu ACN, může být od Vás požadována náhrada škody podle článku 56. Pokud se stěhujete do nového bydliště a chcete do něj přemístit Vám poskytované Služby ACN, kontaktujte Zákaznický servis nejpozději 30 dní před odstěhováním. ACN Vám dle svých možností pomůže převést Vám poskytované Služby ACN na nové bydliště. Může se stát, že budete muset zaplatit Poplatek (jak se stanoví v Ceníku) za převod Vašich služeb ACN.

Omezení odpovědnosti

61. ACN neodpovídá za jakoukoli škodu, která Vám vznikne z nedbalosti, porušení Smlouvy, jejího nesprávného výkladu, ztráty nebo nedostupnosti Služeb ACN nebo z jiného důvodu, ani za jakýkoli ušlý zisk, ušlé tržby, obraty, smlouvy nebo zákazníky, poškození dobré pověsti, ztráty nebo poškození softwaru, dat, informací, počítačů nebo jiného zařízení, promarněný čas managementu nebo pracovníků, jakoukoli nepřímou nebo následnou ztrátu nebo jakoukoli jinou ztrátu, kterou ACN nemohla rozumně předvídat. Služby ACN jsou

určeny pro osobní užívání a my neodpovídáme za jakékoli ztráty, pokud Služby ACN užíváte pro obchodní účely.

62. ACN nenese odpovědnost, pokud (a) užíváte Služby ACN nebo Zařízení ACN v rozporu s touto Smlouvou nebo Pravidly správného užívání; (b) pozměníte Službu ACN nebo Zařízení ACN; nebo (c) užíváte Služby ACN nebo Zařízení ACN v jakýchkoli neobvyklých nebo nesprávných provozních podmínkách.
63. Žádné omezení odpovědnosti uvedené v článcích 61, 62 a 64 neomezuje naší odpovědnost v případě, že důsledkem nedbalosti ACN bude Vaše zranění nebo smrt.
64. Celková odpovědnost společnosti ACN z této Smlouvy je omezena na Kč 120.000.

Další skutečnosti, které Vám musíme sdělit

65. V souladu se směrnicí Evropské unie o odpadních elektrických a elektronických zařízeních (OEEZ) by Zařízení ACN nemělo být odstraňováno spolu s netříděným odpadem z důvodu možné přítomnosti nebezpečných látek, které mohou mít dopad na prostředí a zdraví, v elektronických zařízeních. Obrátte se prosím na Zákaznický servis pro podrobnosti o Vám dostupných systémech vrácení a sběru.
66. Pokud máte proti jakémukoli Poplatku nebo jiné okolnosti Vám poskytovaných Služeb ACN námitky, kontaktujte Zákaznický servis. ACN se bude snažit vyřešit jakoukoli Vaši námitku. Pokud se nám to nepodaří, můžete se obrátit na Český telekomunikační úřad.
67. Pokud jste si zakoupili produkt nebo službu přes internet, budete moci využít platformu Řešení sporů online („ODR“) k vyřešení Vašich sporů. Platforma ODR je řízená Evropskou komisí a je k dispozici ve všech evropských jazycích. Informace o vyplnění stížnosti na platformě ODR je k dispozici na ec.europa.eu/odr. Pokud se rozhodnete použít platformu ODR, uveďte adresu Zákaznického Servisu cesko.digitalni@myacn.eu.
68. Tato Smlouva a veškerá z ní vyplývající práva a povinnosti se řídí českým právem. Návrh na rozhodnutí jakéhokoli sporu vyplývajícího z této Smlouvy budete podávat výlučně u soudů České republiky.
69. Pokud kterákoli ze stran nevykoná nebo nebude vymáhat výkon jakéhokoli práva, pravomoci nebo opravného prostředku na základě této Smlouvy, neznamená to, že se těchto práv vzdala.
70. Tato Smlouva byla uzavřena osobně s Vámi a nejste oprávněni postoupit ji další osobě. ACN se může řídit pokyny zadanými ohledně Vašeho Účtu osobou, o níž se domníváme, že jedná s Vaším povolením. ACN může tuto Smlouvu postoupit v rozsahu dovoleným právem.
71. Bude-li kterákoli ustanovení této Smlouvy považováno za protiprávní, neplatné nebo nevymahatelné, ostatní ustanovení této Smlouvy tím nebudou dotčena.



Dodatečné podmínky digitálních telefonních služeb (DTS)

Tyto Podmínky DTS platí pouze pro digitální telefonní služby a související Zařízení ACN dodávané společností ACN, použijí-li se. Tyto Podmínky DPS představují doplněk Standardních podmínek. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami DTS a Standardními podmínkami je rozhodující tento dokument.

Všeobecné podmínky používání DTS

1. Digitální telefonní služby ACN fungují pouze s videotelefony ACN nebo adaptéry pro digitální telefonní služby ACN koupenými v Evropě, příp. přes ACN Companion App na Vašem mobilním zařízení. Můžete použít Zařízení ACN koupené od ACN nebo jiné osoby. Zařízení ACN nemusí fungovat s jinými telefonními službami.
2. DTS vyžadují internetové připojení a konstantní elektrický příkon během používání Zařízení ACN. Informace o požadované rychlosti internetového připojení pro DTS jsou k dispozici na Zákaznickém portálu Jakékoli předplatné nebo poplatky účtované za užívání služeb Vaším poskytovatelem internetových služeb představují poplatky navíc k Poplatkům ACN za Vaše DTS a odpovídáte za ně výlučně Vy. Váš poskytovatel internetových služeb Vám může v důsledku užívání DTS účtovat poplatky.
3. DTS jsou dodávány jako další telefonní linka a nemají nahrazovat telefonní služby poskytované pro Vaši pevnou linku. DTS nepodporují přenos faxových zpráv, poplašné a bezpečnostní systémy, systémy plateb kreditními nebo debetními kartami nebo plateb v hotovosti, bankomaty nebo jiné služby vyžadující pevnou telefonní linku. Volání na některá zvláštní čísla, prémiová čísla, informační služby a určitá mezinárodní čísla může být zablokováno..
4. DTS mohou být užívány na jiných místech než v Prostorách (takzvané „přenosné“ použití), pokud to povoluje zákon a za podmínky, že máte připojení na internet a používání DTS není blokováno. Pokud používáte DTS na jiném místě než v Prostorách, musíte lokalizační údaj aktualizovat u ACN, jak je stanoveno v článku 11. Nemůžeme zajistit správné fungování DTS dokonce i v případě, když takové místo bylo aktualizováno v našich systémech. Vyjadřujete souhlas s tím, že ne všechny funkce DTS budou dostupné v případě, že používáte DTS přes ACN Companion App na místě jiném než v Prostorách. ACN nemůže poskytovat zákaznickou ani technickou podporu, pokud DTS nebo Zařízení ACN používáte v jiných zemích nebo místech než v těch, kde jsou ACN nebo společnosti k ní přidružené oprávněny provozovat činnost. Používání DTS v takovýchto místech je výhradně na vlastní riziko.
5. Nemáte-li více než jeden Účet DTS, můžete mít v kterémkoli okamžiku pouze jedno aktivní připojení DTS.

Dodávka Zařízení ACN a DTS

6. Pokud není Vámi vybrané Zařízení ACN dostupné, doporučíme Vám vybrat si jinou variantu Zařízení ACN (ceny Zařízení ACN se liší) nebo Smlouvu ukončit. Pokud ukončíte tuto Smlouvu podle článku 48 Standardních podmínek, ACN Vám vrátí veškeré zaplacené částky.
7. ACN a Digitální telefonní služby ACN je třeba nainstalovat podle pokynů, které obdržíte zároveň se zařízením ACN. ACN neodpovídá za nefunkčnost nebo nesprávnou funkčnost Zařízení ACN nebo dostupnost DTS, pokud nainstalujete Zařízení ACN nesprávně nebo je problém způsoben Vaším zásahem nebo Vaším zařízením či zásahem provedeným nebo zařízením dodaným jiným poskytovatelem telekomunikačních služeb.
8. Jakmile jste přijali Smlouvu DTS, přidělí Vám ACN telefonní číslo pro uskutečňování odchozích i příchozích hovorů. ACN Vám přidělí geografické nebo negeografické číslo podle adresy Vaší servisní pobočky, technických specifikací a právních náležitostí.

Instalace Zařízení ACN a Digitálních telefonních služeb ACN

9. Zařízení ACN a Digitální telefonní služby ACN je třeba nainstalovat podle pokynů, které obdržíte zároveň se zařízením ACN. ACN neodpovídá za nefunkčnost nebo nesprávnou funkčnost Zařízení ACN nebo DTS, pokud nainstalujete Zařízení ACN nesprávně nebo je problém způsoben Vaším zásahem nebo Vaším zařízením či zásahem provedeným nebo zařízením dodaným jiným poskytovatelem telekomunikačních služeb.
10. Máte-li zájem používat DTS přes ACN Companion App, souhlasíte se stažením a instalací aplikace ve Vašem mobilním zařízení dle pokynů poskytnutých ACN. Aktuálně je ACN Companion App dostupná pro určitá zařízení s operačním systémem Android (verze 4.1 nebo novější) a iOS (verze 9 nebo novější). Pro podrobnosti ohledně systémových požadavků a podporovaných zařízeních pro ACN Companion App si přečtěte dokument [ACN Companion App Compatible Devices](#) (kompatibilní zařízení ACN Companion App). ACN nepřebírá žádnou odpovědnost za dostupnost DTS v případě Vašeho používání mobilního zařízení, které neodpovídá výše uvedeným technickým požadavkům nebo v případě, že jste si nestáhli a nenainstalovali aplikaci.

Tísňová volání

11. DTS umožňuje volat na linky tísňového volání jako 112, 150, 155 a 158, přístup k těmto linkám však může podléhat omezením, která nemusí platit pro pevné telefonní linky. Tísňové volání se nemusí zdařit, pokud je Vaše internetové připojení nedostupné nebo dojde k výpadku proudu. Může se stát, že Vás operátoři tísňových linek v případě volání prostřednictvím DTS nebudou schopni automaticky lokalizovat. Tímto se zavazujete, že poskytnete ACN adresu, kde používáte Zařízení ACN, aby mohl být lokalizační údaj poskytnut linkám tísňového volání. Pokud užíváte DTS v jiném místě, musíte společnost ACN o novém

místě informovat. Pokud lokalizační údaj neaktualizujete, může být údaj poskytnutý linkám tísňového volání nesprávný.

12. Používáte-li DTS přes ACN Companion App v jiném místě než v rámci Prostorů, vyjadřujete tím souhlas se skutečností, že nouzové služby nemusí být dostupné z důvodu omezení sítě. V těchto případech se musí vykonat volání na nouzová služební čísla pomocí služby Vašich síťových operátorů. ACN nepřebírá žádnou odpovědnost za nedostupnost nouzových služeb.
13. ACN neodpovídá za jakékoli přímé nebo nepřímé škody včetně následných škod, které vznikly proto, že hovor na tísňovou linku prostřednictvím DTS nebyl spojen, nefungoval nebo byl přerušen nebo že tísňové lince nebyl poskytnut správný lokalizační údaj.

Poplatky a platby

14. Vyúčtování za Vaše DTS a Zařízení ACN Vám bude zasíláno elektronicky způsobem popsáním v článku 22 Standardních podmínek. Společnost ACN neposkytuje vyúčtování DTS a Zařízení ACN v tištěné podobě.
15. Koupíte-li si Zařízení ACN, musíte před přijetím Vašeho návrhu Smlouvy uhradit cenu Zařízení ACN v plné výši. ACN zpracuje Vaši platbu k okamžiku odeslání Zařízení ACN a oznámí Vám e-mailem, že je Vaše vyúčtování dostupné na Zákaznickém portálu. V případě odmítnutí nebo zrušení Vaší platby se Vás ACN pokusí kontaktovat za účelem sjednání jiné formy platby. Pokud neprovedete platbu jinou formou, může ACN odložit odeslání. Zařízení ACN nebo tuto Smlouvu ukončit. Pokud bylo Zařízení ACN již odesláno, jste povinni vrátit ho na vlastní náklady, pokud jste Smlouvu neukončili podle článků 48 a 51 Standardních podmínek.
16. Pro DTS platí Počáteční období dvanáct (12) měsíců, není-li dohodnuto jinak, od Data zahájení poskytování služby. Pokud odběr DTS zrušíte během Počátečního období, souhlasíte s tím, že ACN zaplatíte náhradu za předčasné ukončení zahrnující Poplatky za Zařízení ACN a veškeré neuhrazené opakující se měsíční Poplatky po uplynutí. Více v ceníku.

Odstávky služby

17. V případě plánovaných odstávek služeb DTS z důvodu aktualizací softwaru, zařízení nebo sítě Vás ACN informuje o takové nedostupnosti nejpozději 24 hodin před takovou skutečností uveřejněním poznámky o její účinnosti na Zákaznickém portálu. ACN taktéž omezí počet takových přerušení na 8 za rok s maximálním trváním 40 hodin. ACN vynaloží úsilí pro naplánování takových přerušení v dobách, které jsou méně nevhodné pro Vás. Nemůže-li se DTS použít z důvodu zavinění ACN, budete mít právo na snížení Poplatků za takový měsíc, odpovídajíc jakýmkoliv dobám, kdy jste nebyli schopni využívat DTS. Snížení se použije na část poplatků, které by dle Smlouvy měly být naúčtovány v průběhu tohoto období.