

Všeobecné podmínky telekomunikační sítě GETAN provozované společností GETAN, s.r.o.

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb v systému RLAN spol. GETAN s.r.o., IČO: 174 30 836, se sídlem Antala Staška 1859/34, 1400 Praha 4, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 371630, vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „Všeobecné podmínky“).

Čl. 1. Předmět Všeobecných podmínek

- a. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran spol. GETAN s. r. o., IČO: 174 30 836, se sídlem Antala Staška 1859/34, 140 00 Praha 4, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 371630, jakožto podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícího připojení k veřejné telekomunikační síti a zvolené doplňující služby, které s tímto připojením souvisí (dále též jen jako „**poskytovatel**“) a uživatele služeb (dále též jen „**zákazník**“) dle *Smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet* (dále též jen společně jako „**smlouva**“).
- b. Poskytovatel bude zákazníkovi na základě smlouvy a těchto Všeobecných podmínek poskytovat telekomunikační služby RLAN datové sítě GETAN (dále jen "**sítě**") podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů a zvolené doplňující služby, které s tímto připojením souvisí (dále jen společně "**služby**"), a to na území České republiky v rozsahu uvedeném ve smlouvě a aktuálním Ceníku základních a volitelných služeb telekomunikační sítě Czechdata.cz (dále jen "**Ceník služeb**"), dle jednotlivého typu služby.

Čl. 2. Uzavření smlouvy, platnost smlouvy, vypovězení smlouvy

- a. Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**OZ**“) a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**ZEK**“).
- b. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, ke kterému dojde stvrzením smlouvy jejím podpisem oběma stranami nebo jiným způsobem (přístupový protokol apod.), a uzavírá se na dobu určitou či neurčitou sjednanou účastnickými stranami ve smlouvě. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
- c. Všeobecné podmínky jsou přístupné zákazníkům neomezeným dálkovým přístupem na adrese www.getan.cz, kde bude poskytovatel též informovat zákazníka o případných úpravách Všeobecných podmínek. O zásadních změnách poskytovatel informuje zákazníka stejným způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- d. Vypovězení smlouvy je možné jen na základě písemné výpovědi s vlastnoručním podpisem (mailová výpověď se akceptuje, je-li opatřena digitálním podpisem).

- e. Výpověď smlouvy musí být doručena na adresu sídla poskytovatele: GETAN s.r.o., Antala Staška 1859/34, 140 00 Praha 4, nebo na mailovou adresu info@getan.cz (pokud zákazník disponuje vlastním digitálním podpisem) nebo datovou schránkou (ID datové schránky: ng5re5w).
- f. Zákazník může vypovědět smlouvu z důvodu změn smlouvy dle čl. 12. písm. a) těchto Všeobecných podmínek, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do jednoho měsíce po doručení oznámení o změnách. Zákazník má právo bezplatně vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11. ZEK.
- g. Ukončením smlouvy přetrvávají ta práva a povinnosti smluvních stran, která mají z jejich povahy přetrvat i po ukončení smlouvy, zejména právo na uhrazení dlužných částek za služby, smluvní pokuty a jiné pohledávky, ledaže tyto pohledávky v případech vymezených v těchto Všeobecných podmínkách zanikají společně s ukončením smlouvy.
- h. V případě, kdy má zákazník dle písmena f) nebo j) tohoto článku Všeobecných podmínek právo vypovědět smlouvu před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada.
- i. Výši poplatků za předčasné ukončení smlouvy sdělí na základě žádosti zákazníka poskytovatel zákazníkovi bezplatně na základě sdělenou emailovou adresu či telefon.
- j. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby automaticky dojde k jejímu prodloužení a přechází na dobu neurčitou. V případě, že jedna ze smluvních stran nejméně 30 dnů před ukončením sjednané doby podá písemné oznámení o ukončení smlouvy, smlouva se automaticky neprodlužuje. Zákazník, který je spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, má právo kdykoliv do uplynutí sjednané doby trvání smlouvy odmítnout prodloužení smlouvy. Poskytovatel zákazníka, který je spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, informuje nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení a o způsobech, jak lze smlouvu vypovědět, a to způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Dále poskytovatel stejným způsobem informuje zákazníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.
- k. Zákazník může písemně vypovědět smlouvu též bez udání důvodu. Výpovědní doba v případě výpovědi dle těchto Všeobecných podmínek nebo dle smlouvy počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.
- l. Pokud některá část smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.
- m. Smlouva se ukončuje dále též výpovědí ze zákonných důvodů, dohodou, odstoupením některé ze stran či úmrtím zákazníka. Dohodne-li se oprávněný dědic s poskytovatelem na užívání služeb, případně využívá-li aktivně služby i po smrti původního zákazníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě včetně aktiv i pasiv.

- n. Odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele je možné z důvodu:
- I. prodlení zákazníka s úhradou jakéhokoliv finančního závazku vůči poskytovateli, které trvá déle než 90 dnů,
 - II. vedení insolvenčního řízení nebo exekuce vůči zákazníkovi,
 - III. prohlášení konkursu na majetek zákazníka.
- o. Služby je možno užívat po uhrazení jejich ceny, a to po dobu stanovenou ve smlouvě. Nestanoví-li smlouva jinak, začíná tato doba plynout okamžikem uzavření smlouvy dle písm. b) tohoto článku a uhrazením plné částky či zálohy za zařízení umístěné u zákazníka.

Čl. 3. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- a. Poskytovat sjednané služby v daném rozsahu a za podmínek specifikovaných ve smlouvě.
- b. Udržovat síť GETAN v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality služby.
- c. Odstraňovat závady vzniklé v datové síti GETAN, bude-li to technicky možné, nejpozději do pěti pracovních dnů, vyjma případů, kdy závady vznikly v důsledku vyšší moci a dalších okolností nezávislých na vůli poskytovatele.
- d. Bez zbytečného odkladu informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání služeb.
- e. Umožnit zákazníkovi seznámit se na web portálu www.getan.cz s aktuálním zněním Všeobecných podmínek a Ceníku služeb.
- f. Zákazníka alespoň jednou ročně informovat o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Tato informace bude zákazníkovi poskytnuta způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

Čl. 4. Další oprávnění k jednání poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn:

- a. Změnit IP adresu a/nebo přístupové kódy zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to i bez souhlasu zákazníka.
- b. Přerušit z provozních důvodů poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu za účelem úprav a oprav přenosové telekomunikační soustavy a technické infrastruktury poskytovatele. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost zákazníkovi s největším možným předstihem.
- c. Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch zákazníka nebo sítě a nevyvolá dodatečné finanční náklady ze strany zákazníka (*např. zamezení portu 25 na společném překladu IPv4*).

- d. Zamezit přenosu dat, která zákazník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo obecně závaznými právními předpisy České republiky, nebo v rozporu s dobrými mravy, např. prostřednictvím omezení provozu určitých portů. Poskytovatel je též oprávněn omezit zákazníkovi přístup k internetovým stránkám na serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- e. Sdělovat zákazníkovi informace o službách, které si zvolil, nastavení a případných neuhrazených plateb.
- f. Poskytovat různým zákazníkům různé ceny.
- g. Omezit, případně též přerušit, poskytování služeb zákazníkovi, jestliže zákazník neuhradí řádně a včas své závazky vůči poskytovateli ani na základě jeho upozornění a nezjedná nápravu ani v průběhu náhradní lhůty.
- h. Omezit, případně přerušit, či deaktivovat jakoukoliv službu či všechny služby, a to i okamžitě, v případě, že:
 - I. Se nepodařilo zákazníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti, které zaslal zákazníkovi poskytovatel, anebo zákazník jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení zákazníka.
 - II. Zákazník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části, čímž může negativně ovlivnit dostupnost služeb pro ostatní zákazníky.
 - III. Užívá-li zákazník zařízení neschválené pro provoz v ČR.
 - IV. Vnikne-li důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb či některé ze služeb (za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách poskytovatele, popř. způsobem, který není v souladu se Všeobecnými podmínkami).
- i. Využívat ke komunikaci se zákazníkem jím sdělenou kontaktní adresu, email a telefon, jinak adresu místa instalace služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích a zákazník údaje nenahlásí, nadále se veškeré písemnosti zasílají na původní kontakty. Takto zasláná sdělení se považují za doručená. Pokud si zákazník nevyzvedne, nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry vlivu kontaktované osoby.

Čl. 5. Práva a povinnosti zákazníka

- a. Zákazník je povinen:
 - I. Užívat služby způsobem, který je v souladu se smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, podmínkami jednotlivých služeb a ostatními písemnými oznámeními poskytovatele, které budou zákazníkovi k dispozici, jakož i v souladu s platnými právními předpisy, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům (*datové počítačové viry, datové útoky, síť peer to peer, apod.*).
 - II. Seznámit se s podmínkami poskytování služeb a oznámeními poskytovatele.
 - III. Řádně a včas hradit ceny služeb.

- IV. Užívat služeb pouze prostřednictvím mobilních RLAN zařízení schválených pro provoz v ČR a schválených poskytovatelem; užívat služeb prostřednictvím jiných než mobilních RLAN zařízení je zákazník oprávněn pouze se souhlasem provozovatele sítě GETAN. Žádost zákazníka o souhlas bude poskytovatelem vyřízena nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení žádosti poskytovateli.
 - V. Písemně informovat zákaznické centrum o všech změnách údajů uvedených ve smlouvě, například o změnách osobních a identifikačních údajů či o změnách adres, vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje služeb platného v době poskytnutí služeb.
 - VI. Užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítí, pokud je to ve prospěch zákazníka, nebo sítě.
- b. Zákazník je oprávněn:
- I. Užívat služby příslušné telekomunikační sítě GETAN
 - II. Obracet se se svými připomínkami, reklamacemi, hlášením poruch a žádostmi na Oddělení péče o zákazníky.
 - III. Umožnit užívat služby za úplaty třetím osobám, případně poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě GETAN či služeb poskytovatele, vždy však pouze na základě písemně uzavřené smlouvy s poskytovatelem, jejímž obsahem je stanovení podmínek poskytování služeb koncovým zákazníkům s cílem zajistit těmto koncovým uživatelům stejné postavení jako přímým zákazníkům.
- c. Za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny s uvedením náhradní lhůty k plnění se považuje též zaslání e-mailu nebo SMS na e-mailovou adresu či telefonní číslo sdělené zákazníkem.
- d. Zákazník bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
- e. Zákazníkovi je umožněná změna jeho stávajícího tarifu v případě, jestliže to bude technicky možné a v souladu s Všeobecnými podmínkami a Ceníkem služeb poskytovatele. Změna bude provedena s účinností od následujícího zúčtovacího období, a to v případě, že má zákazník vyrovnané veškeré závazky vůči poskytovateli.

Čl. 6. Ceny a platby

- a. Ceny služeb jsou sjednány buď přímo ve smlouvě, nebo jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb. Aktuální Ceník služeb je k dispozici na webu poskytovatele www.getan.cz.
- b. Ceny za poskytované služby telekomunikační sítě GETAN je zákazník povinen uhradit dle specifikace plateb uvedené ve smlouvě bez ohledu na to, zda je zákazník nebo odběratel připojen k síti, popřípadě zdali službu aktivně užívá, či nikoliv.
- c. Ceny za sjednané služby jsou předpláceny čtvrtletně nebo měsíčně. Zákazník je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti uvedeném na vyúčtování. Vyúčtování služeb je zákazníkovi zasíláno v měsíci předcházejícímu počátku období, ve kterém je služba

poskytována. V případě, že zákazník řádně a včas nezaplatí vyúčtování služeb, je mu zaslána opětovná výzva k uhrazení dlužné částky.

- d. Zákazník dle řádně uzavřené smlouvy uhradí cenu služeb, buď formou bankovního převodu, a to na účet poskytovatele vedený u FIO banky, a.s. s číslem účtu 2802607700/2010, nebo složenkou na jakékoliv přepážce České Pošty s.p., případně v hotovosti na provozovně poskytovatele uvedené v čl. 2 písm. e) těchto Všeobecných podmínek.
- e. Poskytovatel může žádat složení zálohy v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiných vážných důvodů. Zálohy se týkají zejména služeb. Maximální výše zálohy činí dvojnásobek obvyklého vyúčtování zákazníka. Tyto zálohy budou vráceny snížením částky k úhradě při následujícím vyúčtování po zaplacení všech Vyúčtování. Podmínkou pro vrácení těchto mimořádných záloh je dobrá platební morálka zákazníka, a to do 5. vyúčtování. Každá záloha bude vrácena do 3 měsíců od ukončení poslední smlouvy a vyrovnání veškerých závazků vůči poskytovateli.
- f. Reaktivace služeb je zpoplatněna dle Ceníku služeb uvedených na www.getan.cz.
- g. Pravidelné poplatky uhrazené zákazníkem na základě smlouvy dopředu za období, po které zákazník v souvislosti s ukončením služby již objednané služby nevyužíval, nepodléhají vrácení pouze v případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele. V ostatních případech bude zákazníkovi vrácen příslušný přeplatek na jeho písemnou žádost učiněnou do 30 dnů od ukončení služby. Poskytovatel vrátí zákazníkovi přeplatek dle volby zákazníka tak, že o tuto částku poníží příští vyúčtování, pokud ukončením služby nedošlo k ukončení smlouvy, nebo částku vrátí na bankovní účet zákazníka. V případě, že má poskytovatel vůči zákazníkovi nevypořádané závazky, přeplatek nejdříve započte na tyto pohledávky. Rozdíl poskytovatel uhradí zákazníkovi do tří měsíců od doručení žádosti zákazníkem na bankovní účet zákazníka uvedený v žádosti, nebo o něj poníží příští vyúčtování.

Čl. 7. Ochrana osobních údajů

- a. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje zákazníků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu s dalšími právními předpisy České republiky upravujícími ochranu osobních údajů a dbát na jejich ochranu (Dále jen „**GDPR**“).
- b. Bližší informace o zpracování osobních údajů zákazníků, jejich rozsahu a účelu zpracování, jakož i o právech zákazníků v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů, jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů ve společnosti GETAN, s.r.o. pro zákazníky společnosti“, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele na adrese www.getan.cz.

Čl. 8. Reklamace na vyúčtování ceny a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- a. Reklamace na vyúčtování ceny a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací se uplatňuje písemně u zákaznického centra na provozovně poskytovatele na adrese Antala Staška 1859/34, 140 00 Praha 4, a dále též v sídle poskytovatele. Zákazník má právo podat reklamaci dle § 64 ZEK na vyúčtování a na poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- b. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník 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. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V reklamaci zákazník uvede své identifikační údaje, telefonní číslo, reklamované vyúčtování či reklamovanou službu a jasně a srozumitelně vylíčí, v čem spatřuje chybný postup.
- c. Reklamace budou vyřizovány bez zbytečného odkladu ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- d. V případě, že dojde k vyúčtování ceny v neprospěch zákazníka, který je koncovým uživatelem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. c) ZEK, vrátí poskytovatel zákazníkovi rozdíl ceny dle volby zákazníka tak, že o tuto částku poníží příští vyúčtování, nebo částku vrátí na bankovní účet zákazníka. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv zákazníka není poskytovatel povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování služby.
- e. V případě, že zákazník nebude souhlasit s vyřešením reklamace, může podat bez zbytečného odkladu návrh na zahájení řízení o námitce u Českého telekomunikačního úřadu v souladu s právními předpisy, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- f. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, zajistí poskytovatel bezplatně odstranění závady a přiměřeně sníží cenu služby nebo po dohodě se zákazníkem, který je koncovým uživatelem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. c) ZEK, zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem. Pro vrácení rozdílu v ceně se použije ustanovení písm. d) tohoto článku obdobně.
- g. Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona (ZEK). Za podmínek stanovených ZEK není poskytovatel povinen hradit zákazníkům škodu, která jim vznikne přerušením či vadným poskytnutím služby. Škodu, k jejíž náhradě je poskytovatel povinen, nahradí poskytovatel formou přiměřeného snížení ceny za služby v následujícím

účtovacím období v závislosti na době a rozsahu výpadku, popř. jiným způsobem, na kterém se poskytovatel se zákazníkem dohodne.

- h. Způsoby podávání a vyřizování reklamací služeb, stížnosti a připomínky zákazníka k poskytovaným službám jsou upraveny v těchto Všeobecných podmínkách, a obecně platných právních předpisech, kterými se poskytovatel i zákazník budou řídit.

Čl. 9. Změna poskytovatele služby přístupu k síti internet

- a. V případě sjednání služby přístupu k síti internet poskytovatel zajistí, aby zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí zákazníka o změně poskytovatele služby, je poskytovatel povinen poskytnout zákazníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
- b. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.
- c. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k síti internet mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanoveny vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.
- d. 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 je uveden v dokumentu „Informace k využití změny poskytovatele“, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele na adrese www.getan.cz. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

Přenesení služby od jiného poskytovatele služeb

- e. Zákazník může požádat o přenos služby přístupu k síti internet k poskytovateli od stávajícího (opouštěného) poskytovatele. V žádosti o přenesení služby přístupu k síti internet je potřeba uvést:
 - I. identifikační údaje;
 - II. opouštěného poskytovatele služby, tj. podnikatele doposud zajišťujícího zákazníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;
 - III. identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k síti internet;
 - IV. den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout; a
 - V. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k síti internet vydaný opouštěným poskytovatelem služby.
- f. Poskytovatel 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.

- g. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud zákazník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.
- h. Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté se zákazníkem.

Přenesení služeb k jinému poskytovateli služeb

- i. V případě, že chce zákazník přenést službu k jinému poskytovateli, podá žádost na přenesení služby u tohoto jiného (přejímajícího) poskytovatele, který přenesení provádí dle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.
- j. Využije-li zákazník právo na přenos služby k jinému poskytovateli, dojde k zániku smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby. Na žádost zákazníka může být okamžik zániku smlouvy stanoven odlišně. Zánik smlouvy s poskytovatelem v důsledku změny poskytovatele služby může být důvodem pro ukončení této služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni.
- k. Poskytovatel bude poskytovat sjednané služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k síti internet nepřesáhne 1 pracovní den.

Čl. 10. Funkčnost sítě, omezení, případně vyřazení sítě z provozu

- a. Při ověřování funkčnosti služby internet firemní technik poskytovatele předvede bezvadné zapojení a fungování služby na svém zařízení. Funkčnost se nevztahuje na zákazníkovo zařízení.
- b. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.
- c. Zákazník bere na vědomí, že v přehledu oblastí pokrytých příslušným radiovým signálem, který je k dispozici na internetových stránkách www.getan.cz, jsou vyznačeny oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu.
- d. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech v přehledu vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem, zákazník vždy dosáhne připojení k sítím GETAN.
- e. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (služeb) fyzikálními vlivy a/nebo charakterem použitých technologií.
- f. Poskytovatel neodpovídá za změnu podmínek v trase signálu způsobenou zejména přírodními vlivy, změnami v územním plánu či jinými přírodními nebo technickými překážkami, které způsobují rušení šíření signálu.

- g. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že poskytovatel k takovému omezení, nebo přerušení bude povinen přistoupit dle rozhodnutí státního orgánu ČR.
- h. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech služeb poskytovaných na základě smluv uzavřených mezi zákazníkem a poskytovatelem, pokud zákazník porušuje Všeobecné podmínky. Tímto není dotčeno právo omezit, přerušit či deaktivovat služby okamžitě v případech vymezených v čl. 4 písm. h) těchto Všeobecných podmínek.
- i. Poskytovatel nenese odpovědnost za celorepublikové či globální nefungování sítě Internet, výpadky nebo omezení fungování, zásahy vyšší moci či při živelných pohromách a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby poskytované poskytovatelem.

Čl. 11. Rozhodné právo a rozhodování sporů

- a. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy se řídí českým právním řádem. O sporech mezi poskytovatelem a zákazníkem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc i Českému telekomunikačnímu úřadu.
- b. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění.
- c. Zákazník, který je v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Čl. 12. Všeobecné podmínky, platnost a změny

- a. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Smlouvu a smluvní dokumentaci, včetně Všeobecných podmínek, podmínek poskytování služeb a Ceníku služeb, v návaznosti na inflaci, změny platné legislativy, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny poskytovaných služeb, zkvalitnění poskytovaných služeb anebo v návaznosti na rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, přičemž poskytovatel je povinen informovat zákazníka o změně Smlouvy a Všeobecných podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny a o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Smlouva, včetně výše uvedených dokumentů, může být měněna zejména v částech týkajících se těchto smluvních ujednání:
 - ceny služeb;
 - způsob a podmínky vyúčtování služeb;
 - způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
 - změny služeb;

- práva a povinnosti poskytovatele a zákazníka;
 - způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
 - způsob doručování zákazníkovi;
 - doba trvání smlouvy a způsoby jejího ukončení;
 - odpovědnost za újmu;
 - výhrad ve vztahu k právním předpisům;
 - způsob vyznění o změně smlouvy;
 - zpracování osobních údajů.
- b. O změnách dle písm. a) tohoto článku a o právu zákazníka vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí, bude poskytovatel informovat zákazníka způsobem stanoveným v čl. 2. písm. c) těchto Všeobecných podmínek nejméně 1 měsíc před jejich účinností.
- c. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 18.8.2023.