

### 1. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky o poskytování služeb společnosti Nej-Net s. r. o. (dále jen „Poskytovatel“) stanovují podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Smluvní vztahy mezi jednotlivými stranami se řídí zákonem č. 311/2019 Sb., který nahrazuje zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK) a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

### 2. Definice pojmů

- 2.1 „Poskytovatel“ je společnost Nej-Net s. r. o., se sídlem Křížovnická 86/6, 110 00 Praha – Staré Město, IČ: 07758201, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 307144.
- 2.2 „Účastník“ je fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací oprávněna službu využívat.
- 2.3 „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací sjednaná mezi Poskytovatelem a Účastníkem za úplatu.
- 2.4 „IPTV“ je doplňková služba, kterou si Účastník může u Poskytovatele objednat.
- 2.5 „Smlouva“ je písemný doklad uzavřený mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž základem je poskytování Služby.
- 2.6 „Závazek“ je minimální doba v kalendářních měsících, po níž je Účastník povinen hradit Službu dle Smlouvy a Poskytovatel povinen poskytovat Službu.
- 2.7 „Zařízení“ je koncové telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá Služeb Poskytovatele.
- 2.8 „Veřejná komunikační síť“ je definována dle zákona č. 127/2005 Sb., která slouží k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.9 „Závada“ je stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem. Převážně se jedná o poruchu koncového zařízení, či sníženou úroveň kvality Služby.
- 2.10 „Akční cena“ je časově omezená nabídka Služeb poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za zvýhodněnou cenu od sepsání Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Jedná se o slevu definovanou v bodech 8.3., 8.4., 8.5.

### 3. Předmět a rozsah Smlouvy

3.1. Předmětem smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem je Závazek Poskytovatele poskytnout Účastníkovi Službu tak, aby ji Účastník mohl funkčně využívat dle sjednaných parametrů a umožnit Účastníkovi objednat další služby z nabídky Poskytovatele a Závazek Účastníka platit za poskytnuté Služby.

3.2. Ceník Poskytovatele stanovuje ceny jednotlivých Služeb, Zařízení a servisních zásahů. Ceník je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele [www.nej-net.cz](http://www.nej-net.cz).

3.3. Obě smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy.

3.4. Účastníkovi je k ohlášení závad a dotazům týkajících se poskytování Služby k dispozici zákaznická linka na tel. 380 423 424 nebo e-mailu [info@nej-net.cz](mailto:info@nej-net.cz).

3.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytování Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech závazků Účastníka.

3.6. Informace o výlukách, úpravách Ceníku a změnách těchto Všeobecných obchodních podmínek, případně další důležité informace uvede Poskytovatel na svých webových stránkách bez zbytečného odkladu.

3.7. Účastník bere na vědomí, že poskytovaná služba se může v čase měnit a nemusí být z technických důvodů vždy plně dostupná. Tato skutečnost může být ovlivněna například rušením nebo stíněním signálu.

3.8. Dopadem velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání je snížení rychlosti (čl. 3.9.). Velká odchylka tak může mít vliv na plynulé přehrávání videa např. YOUTUBE, sledování TV, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

3.9. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášeni velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

### 4. Vznik, změna a výpověď Smlouvy

4.1. Smlouvu je možné uzavřít písemně na dobu neurčitou či na dobu určitou se Závazkem na 24 měsíců. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami.

4.2. Při uzavírání Smlouvy je Účastník povinen Poskytovateli předložit doklad k ověření totožnosti Účastníka.

4.3. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

4.4. Smlouvu lze vypovědět pouze písemně formou doporučeného psaní i bez udání důvodu s 30-denní výpovědní lhůtou, která běží od druhého dne po podání písemné výpovědi.

4.5. Vznikne-li Účastníkovi přeplatek za Službu, je Účastník povinen zaslat písemnou žádost o vrácení přeplatku. Prokázaný a uznáný přeplatek bude Účastníkovi poukázán na jeho bankovní účet.

4.6. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou je Poskytovatel povinen informovat Účastníka prostřednictvím kontaktních údajů Účastníka uvedených na Smlouvě, 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 ve Smlouvu na dobu neurčitou.

## **5. Práva a povinnosti Účastníka**

5.1. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby ve smluvní výši a ve lhůtě splatnosti.

5.2. Účastník je povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu identifikačních údajů, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala.

5.3. Účastník je dále povinen:

- a) bez prodlení oznamovat Poskytovateli všechny závady, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy,
- b) na výzvu Poskytovatele doplnit údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů,
- c) zajistit, aby vlastní koncová Zařízení splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy, a zavazuje se nepřipojovat k Zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice,
- d) odpovídat za stav svých zařízení, která připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů,
- e) nezneužívat připojení k síti Poskytovatele,
- f) zajistit přístup technika ke všem součástem Zařízení.

5.4. Účastník se zavazuje zajistit Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění Smlouvy.

5.5. Účastník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

5.6. Účastník neumožní využití Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem dohodnuto jinak.

5.7. V případě jednostranné změny smluvních podmínek Poskytovatelem, je Účastník oprávněn ukončit smluvní vztah s účinností ke dni účinnosti změny bez jakékoliv sankce, a to na základě písemné neakceptace nových smluvních podmínek, doručené Poskytovateli prostřednictvím pošty či osobně na pobočce Poskytovatele. Právo Účastníka ukončit smluvní vztah dle tohoto odstavce nevzniká, nejsou-li změnou smluvních podmínek měněny stěžejní náležitosti smluvních podmínek (§ 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK) či jsou-li podmínky měněny na základě změny právní úpravy či rozhodnutí ČTÚ.

5.8. V případě ukončení smluvního vztahu je Účastník povinen vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá zařízení, a to nejpozději do 10 dnů od skončení smluvního vztahu. Zařízení odešle Účastník na adresu Poskytovatele, a to na své náklady a riziko. Pokud Účastník poskytnutá Zařízení v dané lhůtě nevrátí nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním / poškozeném je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.

5.9. Účastník, který využívá od Poskytovatele i jiné služby, bere na vědomí, že může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb Poskytovatel Smlouvu neporušuje.

## **6. Práva a povinnosti Poskytovatele**

6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, ale je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování těchto Služeb v případě údržby, opravy nebo modernizace sítě.

6.2. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi omezit Službu na nezbytně nutnou dobu, jestliže existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužívá Služeb, nebo Službu užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě.

6.3. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi, který neuhradí včas a řádně vyúčtování za poskytované Služby, doručit upomínku k nápravě. V případě, že ze strany Účastníka nedejde k nápravě do 7 dnů odeslání upomínky, je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování těchto Služeb. Toto omezení trvá do doby úhrady všech závazků Účastníka. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu za každou opožděnou platbu dle Ceníku.

6.4. Poskytovatel má právo odmítnout žádost uzavřít Smlouvu s osobou, u které lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.

6.5. Poskytovatel je povinen v předstihu oznámit vhodným způsobem Účastníkovi omezení či změny v poskytování Služby nebo plánované výluky za předpokladu, že jsou Poskytovateli předem známy.

6.6. Poskytovatel je povinen dodatečně zavést vhodná opatření pro ochranu sítě elektronických komunikací, pokud se má za to, že zavedení ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě.

6.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky, a to zejména v případě změny právních předpisů,

rozhodnutí ČTÚ, dále také změny v Ceníku. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informace o této změně v provozovně a na webových stránkách Poskytovatele. O uveřejnění změn Poskytovatel informuje účastníka. Vznikne-li Účastníkovi změnou smluvních podmínek právo dle čl. 5.7 těchto podmínek, informuje o tom Poskytovatel Účastníka spolu s informací o uveřejnění změn.

6.8. Poskytovatel má právo ukončit smluvní vztah nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případě, že:

- Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- Účastník soustavně opožděně platil cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení alespoň 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti,
- Účastník soustavně neplatil cenu za služby, přičemž soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny,
- Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy (Účastník neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb, neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému Zařízení, neposkytl informace nezbytné k poskytování Služby apod.) a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka na možné důsledky jeho jednání.

6.9. Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 30 dní plynoucí od druhého dne od doručení doporučeného psaní Účastníkovi z důvodu:

- že Služby užívá jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele,
- že Účastník využívá službu negativně a tím ovlivňuje provoz sítě,
- že bylo s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení.
- rekonfigurace sítě.

6.10. V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednaného Závazku, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi, který je spotřebitelem, veškeré poplatky za Služby ve sjednané výši v období do 3 měsíců od podepsání Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedné dvacetině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy. Tato skutečnost se týká i podnikajících fyzických osob. V případě Účastníka (nespotřebitele) budou poplatky odpovídat součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednaného Závazku ke Smlouvě.

6.11. Poskytovatel neodpovídá za vznik závad v případech, kdy k závadám dojde ze strany Účastníka.

6.12. Poskytovatel zajišťuje sjednanou rychlost Služby dle sepsané Smlouvy pouze na přístrojích připojených napřímo datovým kabelem k přijímacímu Zařízení. Odchyłka od této rychlosti (zejména při užívání připojení přes domácí wi-fi síť apod.) není brána jako porušení Smlouvy.

6.13. Poskytovatel se s Účastníkem může dohodnout na ukončení Smlouvy bez sankcí, v případě výskytu závažného důvodu na straně Účastníka. Závažný důvod musí být vzájemně jasně prokázán a

podložen. Právo na hodnocení věrohodnosti a objektivitu dodaných podkladů prokazujících závažný důvod je straně Poskytovatele.

6.14. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené Účastníkovi v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání, či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat. Šifrování přenášených dat je výhradně v kompetenci Účastníka.

## 7. Reklamac

7.1. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel vyjma případů, kdy závada vznikla v souvislosti s nedbalým jednáním Účastníka. Účastník se zavazuje uhradit na místě pracovníkovi Poskytovatele poplatky podle aktuálně platného Ceníku Poskytovatele za servisní úkony vyžádané Účastníkem v případě že, zjištěná závada bude na straně Účastníka.

7.2. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou Službu a vyúčtování ceny za tuto Službu. Reklamací lze uplatnit písemně na adresu Poskytovatele či prostřednictvím zákaznické linky na tel. 380 423 424 nebo e-mailu [info@nej-net.cz](mailto:info@nej-net.cz).

7.3. Reklamací na vyúčtování ceny za poskytované Služby elektronických komunikací je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vyúčtování ceny za poskytované Služby. Po uplynutí této doby oprávnění zaniká. Reklamacie proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek po datum splatnosti.

7.4. Poskytovatel je povinen vyřídit danou reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

7.5. V případě že Účastník nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

7.6. Pokud bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec kvůli závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a poskytnout přiměřenou kompenzaci tzn. finanční nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi Služeb náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 8. Cena Služby a platební podmínky

8.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku platném ke dni podpisu smlouvy.

8.2. Základní instalace přípojky je Účastníkovi poskytována bezúplatně (Zařízení pro připojení je Účastníkovi Poskytovatelem bezúplatně zapůjčeno po dobu trvání smluvního vztahu). Ostatní zásahy Poskytovatele jsou zpoplatněny dle aktuálního Ceníku.

8.3. Ve smlouvě lze dohodnout mezi Účastníkem a Poskytovatelem Akční cenu na poskytnutí Služeb. Sleva ve formě Akční ceny je Poskytovatelem časově omezena. Tato Akční cena je Účastníkovi poskytována po celou dobu trvání Smlouvy na dobu určitou. Při Smlouvě uzavřené na dobu neurčitou si Poskytovatel vyhrazuje právo na neposkytnutí Akční ceny.

8.4. Nárok na výše uvedenou Akční cenu vzniká Účastníkovi, pokud:

- a) je Služba řádně a pravidelně hrazena a zároveň,
- b) je sleva dohodnuta ve Smlouvě mezi Účastníkem a Poskytovatelem a zároveň,
- c) je Smlouva uzavřena se Závazkem,
- d) nedošlo ze strany Účastníka k porušení Smlouvy, kvůli kterému může Poskytovatel dočasně omezit Služby nebo Smlouvu vypovědět.

8.5. V případě předčasného ukončení Smlouvy před uplynutím sjednaného Závazku, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi zaslat opravné vyúčtování ceny za služby ve sjednané výši v období do 3 měsíců od podepsání smlouvy s Poskytovatelem. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje individuální cenu, byla-li poskytnuta, za každý započatý měsíc do skončení smlouvy.

8.6. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Platby jsou účtovány v daném měsíci na následný měsíc se splatností 15 dní od vyúčtování. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele. V prvním měsíci užívání Služby hradí Účastník poměrnou výši měsíčního poplatku ode dne aktivace služeb.

8.7. V případě nevyužívání Služby Poskytovatele, nemá Účastník nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby. Do nevyužívání služeb se zahrnuje i dočasné odpojení Služby pro neplacení.

8.8. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Účastníka se pojí sankce uvedené ve Smlouvě. Účastník se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku.

8.9. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s upomináním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

8.10. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

## 9. Ochrana osobních údajů

9.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se zavést náležitá technická a organizační opatření. Dále Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu, které potřebuje pro poskytování internetových služeb.

9.2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je uveden na webových stránkách Poskytovatele.

## 10. Společná ustanovení

10.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním rádem České republiky.

10.2. Poskytovatel informuje Účastníka, který je spotřebitelem, že spory na základě návrhu kterékoli ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích lze řešit rovněž mimosoudní cestou před Českým telekomunikačním úřadem, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, el. adresa pro podání spotřebitelů: [spotrebiteleskesporv@ctu.cz](mailto:spotrebiteleskesporv@ctu.cz), v případě ostatních sporů prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

10.3. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn převést Smlouvu na třetí osobu. Účastník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

10.4. Ujednáním Všeobecných obchodních podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

10.5. Účastník bere na vědomí, že jeho telefonický hovor může být monitorován v rámci zkvalitňování našich Služeb.

10.6. Nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek je Ceník a Definice tarifů.

10.7. Všeobecné obchodní podmínky jsou trvale zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

10.8. Na stránkách Poskytovatele Účastník nalezne Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků, kde jsou veškeré informace.

10.9. Účastník podpisem Smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek a jejich obsah považuje za srozumitelný a stvrzuje, že Smlouva byla uzavřena na základě skutečné, svobodné vůle, svobodně a nikoliv v tísní.

10.10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2020.