

Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování telekomunikačních služeb

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. Na základě ZEK se od 1.1.2022 jako spotřebitel uvažuje též mikropodnik, neposkytující interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, mikropodnik, poskytující vedle interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech i jiné služby elektronických komunikací, malý podnik nebo nezisková organizace.

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 úplat.
- 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 poskytované Služby.

- 3.2. Ceník Poskytovatele stanovuje ceny jednotlivých Služeb, Zařízení a servisních zásahů. Ceník je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele 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.
- 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. Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. 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. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, 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 (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 3.10. Snížení rychlosti stahování dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

3.11. Snížení rychlosti odesílání dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následkem zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

3.12. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky (viz Definice internetových tarifů) výkonu Služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník, který je spotřebitelem, oprávněn Smlouvu vypovědět.

3.13. Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).

Latencí se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.

Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.

Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto VOP.

3.14. V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavce 3.13. těchto VOP na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

3.15. Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

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 uznávaný přeplatek bude Účastníkovi poukázán na jeho bankovní účet.

4.6. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, umožňující automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla Smlouva uzavřena, má Účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět. Poskytovatel informuje účastníka nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze Smlouvy o jeho konci, o způsobech, jak lze závazek ukončit a o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

4.7. Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ, a nejsou-li pro něj změny výhradně přínosné či nejsou-li čistě administrativní povahy s neutrálními dopady. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 1 měsíce po doručení oznámení o změně. Výpovědní doba je 30 dní a začíná plynout od druhého dne podání písemné výpovědi.

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 třetími osobami, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem dohodnuto jinak. Zároveň Účastník bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat Služby, a stejně tak za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.

5.7. Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ, a nejsou-li pro něj změny výhradně přínosné či nejsou-li čistě administrativní povahy s neutrálními dopady. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 1 měsíce po doručení oznámení o změně. Výpovědní doba je 30 dní a začíná plynout od druhého dne podání písemné výpovědi.

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 nedojde 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 změny 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 změny. Pokud navrhované změny nejsou pro Účastníka výhradně přínosné, nebo nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud ke změně nedochází na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ, upozorní Poskytovatel Účastníka rovněž na jeho právo Smlouvu bez sankce (i v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou s minimální délkou plnění před uplynutím minimální délky plnění) vypovědět, nesouhlasí-li Účastník s novými podmínkami. Toto právo může Účastník ve výše vymezených případech uplatnit do 1 měsíce od doručení oznámení,

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

- a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) Účastník soustavně opožděně platil cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení alespoň 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti,
- c) Účastník soustavně neplatil cenu za služby, přičemž soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny,
- d) 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:

- a) že Služby užívá jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele,
- b) že Účastník využívá službu negativně a tím ovlivňuje provoz sítě,
- c) že bylo s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení;
- d) rekonfigurace sítě;
- e) že Účastník nebo koncové zařízení Účastníka ohrožuje integritu sítě či jiným způsobem negativně ovlivňuje jiné Účastníky či jiný veřejný zájem;
- f) že po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.

6.10. V případě ukončení smlouvy ze strany Účastníka nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 6.9. těchto Všeobecných podmínkách 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 se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení Účastníkem, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

6.13. Poskytovatel zajišťuje sjednanou rychlost Služby dle sepsané Smlouvy pouze na přístrojích připojených napřímo datovým kabelem k přijímacímu Zařízení. Odchylka od této rychlosti

(zejména při užívání připojení přes domácí wi-fi síť apod.) není brána jako porušení Smlouvy.

6.14. 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.

6.15. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené Účastníkoví 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.

6.16. vyúčtovat Účastníkoví, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkoví poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si ho Účastník ponechá, přičemž výše úhrady bude odpovídat poměrně části hodnoty tohoto zařízení, dohodnuté v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší

6.17. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o automatickém prodloužení závazku ze smlouvy, o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět, a o nejnvýhodnějších cenách za jím poskytované služby

6.18. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka alespoň jednou ročně o nejnvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

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.

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. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti.

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

7.5. V případě že Účastník nebude s vyřízením reklamací souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamací uplatnit námitky proti vyřízení reklamací 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 Účastníkoví Služeb náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

7.7. 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.

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 Účastníkoví poskytována bezúplatně (Zařízení pro připojení je Účastníkoví 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 Účastníkoví 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 Účastníkoví, 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 Účastníkoví 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 prodloužení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Účastníka se poji sankce uvedené ve Smlouvě. Účastník se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku.

8.9. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkoví náklady spojené s upomínáním 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 prodloužení 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. Změna Poskytovatele

10.1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

10.2. Chce-li v rámci změny poskytovatele služby přístupu k internetu změnit Účastník svého současného poskytovatele za Poskytovatele, může požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu potom povede Poskytovatel.

10.3. Žádost podle odst. 10.2 těchto Podmínek musí obsahovat alespoň identifikační údaje účastníka, identifikační údaje opouštěného poskytovatele, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele, den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, a ověřovací kód pro změnu poskytovatele vydaný opouštěným poskytovatelem. Účastník je oprávněn využít formulář dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

10.4. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele; neposkytne-li účastník na výzvu Poskytovatele součinnost při ověření totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.

10.5. Poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka do 1 dne od obdržení žádosti účastníka. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se Poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele opouštěným poskytovatelem od přijímajícího poskytovatele.

10.6. Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem. V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu.

10.7. Využije-li účastník práva na změnu poskytovatele dle tohoto článku Podmínek, dojde k zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

10.8. Účastník je oprávněn využít institutu změny poskytovatele i v případě, je-li jeho současným poskytovatelem Poskytovatel. V takovém případě se žádost podle odst. 4.2 těchto Podmínek podává přijímajícímu poskytovateli. Ustanovení tohoto článku se použijí obdobně.

10.9. Jestliže balíček služeb nebo balíček služeb a koncového zařízení nabízený Účastníku spotřebiteli, mikropodniku,

neposkytujícímu interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, mikropodniku, poskytujícímu vedle interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech i jiné služby elektronických komunikacích, malému podniku nebo neziskové organizaci, obsahuje službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, použijí se ustanovení tohoto článku VOP na všechny služby balíčku, je-li to technicky možné.

10.10. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přijímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

11. Společná ustanovení

11.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky.

11.2. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz>.

11.3. 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.

11.4. Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

11.5. 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.

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

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

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

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

11.10. 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.

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022