

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací NET On Line 000 s.r.o.

(dale jen „Podmínky“)

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Podmínky stanovují a blíže rozvádějí vztahy mezi Poskytovatelem a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“).
- 1.2. Služby elektronických komunikací Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem a to spolu s Ceníkem služeb i Zásady ochrany osobních údajů. Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz).
- 1.3. Podpisem Smlouvy Účastník vyjadřuje souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto Podmínek. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o Podmínkách Smlouvy.

## 2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem Smlouvy je služba, která je poskytována na základě Generálních licencí, vydaných Českým telekomunikačním úřadem:
  - 2.1.1. Generální licence č. GL – 28/S/2000 (a) ke zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě internet, (b) hlasové komunikace prostřednictvím sítě internet.
  - 2.1.2. Generální licence č. GL – 27/S/2000 k poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat.
  - 2.1.3. Generální licence č. GL – 26/S/2000 (d) elektronická pošta, (f) služby zprostředkování přístupu k datovým sítím, (g) služby konverze protokolu, formátu a kódu, (h) vyhledávací služby v informačních databázích, (i) datové a obrazové služby v rámci standardizovaného souboru služeb ISDN.
- 2.2. Na základě těchto licencí Poskytovatel poskytuje Služby přístupu k síti internet a přístupu k televiznímu vysílání. Dále poskytuje Služby s nimi spojené a dodávané na základě Smlouvy. Parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny ve Smlouvě. Součástí služby může být též poskytnutí zařízení.
- 2.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, na základě možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, na základě platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo změny rozsahu poskytované Služby dle předchozí věty zahrnuje právo Poskytovatele měnit složení dostupných TV programů v rámci poskytovaných televizních služeb.

## 3. Specifikace služeb

- 3.1. Počátek provozu Služby za sjednanou cenu začíná prvním dnem následujícího měsíce od data uvedeného v Předávacím protokolu ke Smlouvě jako „Datum zahájení provozu“.

- 3.2. Instalaci přijímacího zařízení provádí technik Poskytovatele. Přijímací zařízení je zařízení, které umožní užívat Služby Poskytovatele. Přijímací zařízení se podle konkrétní nabídky buď pronajme, zdarma vypůjčí nebo prodá.
- 3.3. Po ukončení poskytování služeb, bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy, je Účastník povinen poskytnout nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných přijímacích zařízení (antény). Pokud tuto součinnost neposkytne bez písemně sděleného závažného důvodu nebo nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, je povinen uhradit smluvní pokutu.
- 3.4. Poskytovatel poskytuje služby v domě či v bytě (bytové jednotce) Účastníka, ke kterému má užívací právo (např. nájemní smlouvu). Jedná se o místo instalace. Pokud byt nebo dům nevlastní, může poskytovatel po Účastníkovi před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užívá oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že Účastník bude chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud Účastník neprokáže, že byt užívá oprávněně, Poskytovatel nemusí s Účastníkem uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat služby.
- 3.5. Účastník je povinen místo instalace zpřístupnit, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti nemůže Poskytovatel Služby poskytnout. Je na Účastníkovi, aby měl souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě bude možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemá, je nutné toto sdělit Poskytovateli, jinak Poskytovatel předpokládá, že je zajištěn. Pokud Účastník takový souhlas nezajistí, Poskytovatel nemusí s Účastníkem uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat služby.
- 3.6. Během užívání služeb Poskytovatele, Účastník:
  - 3.6.1. nezasahuje do zařízení Poskytovatele, nemění jejich nastavení, ani neměří nastavení připojených zařízení;
  - 3.6.2. užívá službu v souladu s její specifikací, těmito Podmínkami a právními předpisy;
  - 3.6.3. nepoužívá nebo nešíří jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost či integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob;
  - 3.6.4. užívá služby prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.
- 3.7. Vznikne-li v rámci sítě Poskytovatele porucha, odstraní jí co nejdříve. Pokud Účastníkovi Služby přestanou fungovat nebo není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení Poskytovatel opraví poruchu do dvou pracovních dnů. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. Jestliže je porucha na ma zařízení Účastníka a Poskytovatel jí na žádost Účastníka opraví, náklady nese Účastník.
- 3.8. V rámci služeb Poskytovatele může Účastník využít i služeb, které nabízí další poskytovatel třetí strany. Pro spuštění služeb třetích stran můžeme požadovat složení záruky. Takové služby

- třetí strany pak hradíte třetí straně naším prostřednictvím a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Poskytovatel za služby třetích stran neneseme odpovědnost a není možné u něj reklamovat jejich vadné poskytnutí.
- 3.9. Omezit nebo přerušit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, narušení bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti. Dále na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování služeb Poskytovatel může také v případě, že:
- 3.9.1. Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- 3.9.2. poskytovatel má důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované služby;
- 3.9.3. Účastník odmítnete složit záruku;
- 3.9.4. Účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakoukoliv její část, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváním zařízení neschválené pro provoz v ČR).
- 3.10. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému služby omezil nebo přerušil. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 3.9.1 až 3.9.4. Účastník platí za služby v plném rozsahu a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu dle ceníku. Po obnovení poskytování služeb může poskytovatel začít účtovat cenu služeb v plné výši, pokud do té doby poskytoval slevu.
- 3.11. Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel není povinen nahradit škodu uživatelům služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- #### 4. Cena za službu
- 4.1. Cena za službu je uvedena ve Smlouvě. Cena se skládá z jednorázové platby za instalační balíček, zahrnující instalaci potřebného technického vybavení pro poskytování služby a aktivaci tohoto zařízení, stejně jako aktivaci zařízení na straně Poskytovatele a pravidelné měsíční platby odpovídající zvolené službě specifikované ve Smlouvě.
- 4.2. Cenu za služby hradí Účastník od prvního dne následujícího měsíce od podepsání Smlouvy (viz "Datum zahájení provozu"). Výše ceny za služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy, respektive těchto Podmínek.
- 4.3. Cenu za služby Poskytovatel účtuje zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny se doručuje v elektronické podobě, pokud se obě strany nedohodli jinak. Pokud má Účastník zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud účastník nesdělí adresu elektronické pošty, Poskytovatel bude zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.
- 4.4. Splatnost ceny za služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do deseti dnů od jeho doručení. Způsob platby je domluven ve Smlouvě. Pokud ne, Účastník zašle úhradu vyúčtování na účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, aby Účastník při jakékoli platbě uvedl správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu se platba přiřazuje na Účastníka a ten následně nebude zbytečně upomínán.
- 4.5. Ve Smlouvě se mohou obě strany dohodnout na ročním "přeplatném" neboli zvýhodněné ceně při jednorázové platbě ve výši dvanácti měsíčních plateb dle aktuálně platného ceníku. Předplatné se poskytuje na rok dopředu a jedná se o plnění předem před samotným plněním služeb.
- 4.6. Ve Smlouvě se mohou obě strany dohodnout na individuální ceně za tarifech či poskytnutí slevy. Nárok na slevu vznikne, pokud:
- 4.6.1. se obě strany na slevě či individuálním tarifu dohodli ve Smlouvě a
- 4.6.2. Účastník dodrží minimální uvedenou dobu užívání a
- 4.6.3. neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy a
- 4.6.4. neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým Poskytovatel mohl omezit služby.
- 4.7. Nárok na slevu vzniká v momentě, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, Poskytovatel je oprávněn zaslat opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování se doúčtuje cena v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.
- 4.8. Pokud Účastník neuhradí měsíční platbu za poskytované služby ve lhůtě splatnosti, Poskytovatel na to Účastníka upozorní a určí mu náhradní lhůtu splatnosti, zpravidla deset dní. Pokud Účastník neuhradí platbu za služby v náhradní lhůtě splatnosti, dojde k odpojení poskytované služby. Ta bude opět zapojena do třetího dne po úhradě dlužné částky.
- 4.9. Pokud Účastník neuhradí cenu opakovaně nebo uhradí dvě po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti, přičemž Poskytovatel ho na tuto skutečnost upozornil, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy.
- 4.10. Úhrada, kterou Poskytovatel obdrží, může dle jeho volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu které dlužné částky byla platba použita se může Účastník informovat prostřednictvím klientského centra.
- #### 5. Smlouva
- 5.1. Poskytovatel poskytuje Služby elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Součástí této smlouvy jsou také tyto Podmínky, které jsou uveřejněny na webových stránkách [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz).
- 5.2. Uzavření Smlouvy Poskytovatel nabízí různými způsoby, zejména písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jakou Účastník z aktuálně nabízených způsobů uzavření Smlouvy vybral, je Smlouva uzavřená (platná a účinná):
- 5.2.1. oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, písemným nebo digitálním, byla-li uzavřena písemně, nebo
- 5.2.2. vyplněným a odeslaným webovým formulářem, na základě něhož dostal potvrzení přijetí objednávky Služeb, nebo
- 5.2.3. prostřednictvím e-mailu, kde si obě strany dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- 5.2.4. prostřednictvím telefonu, kde si obě strany dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.
- 5.3. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je, že Účastník musí sdělit všechny údaje vyžadované zákonem a tyto údaje Poskytovatel doložit platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Poskytovatel dále může žádat o prokázání práva k užívání místa instalace. Pokud Účastník v minulosti nesplnil závazky vůči Poskytovateli, Poskytovatel není povinen Smlouvu uzavřít.
- 5.4. Pokud Účastník chce změnit rozsah užívané služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chce přiojednat jinou službu (dále jen "změna služeb"), kontaktuje Poskytovatele na telefonické lince klientského centra, či na webových stránkách [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz) anebo písemně na kontaktní adresu uvedenou v zápatí Smlouvy. Požadovanou změnu služeb Poskytovatel provede nejpozději do 30 dnů od žádosti. Od tohoto okamžiku se považuje dohoda o změně služeb za uzavřenou,

- nebyla-li dříve uzavřena písemně.
- 5.5. Od změny služeb může Účastník odstoupit do 14 dnů od provedení změny služeb, pokud si jí objednal prostředkem komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu). Požadavek na změnu služeb se potvrzuje zaplacením v plné výši nejbližší následující vyúčtování služeb.
- 5.6. Bude-li Poskytovatel měnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, informuje o tom Účastníka před zveřejněním na internetových stránkách [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz) a na jeho provozovně. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.
- 5.7. Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy (co jsou podstatné náležitosti definuje zákon o elektronických komunikacích), anebo změní podmínky Smlouvy v neprospěch Účastníka, oznámí to Účastníkovi minimálně jeden měsíc předem stejnou formou, jakou zvolili pro zaslání vyúčtování.
- 5.8. Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změní podmínky Smlouvy v neprospěch Účastníka, který s touto změnou nesouhlasí, má možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasí, musí Poskytovatele písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak Poskytovatel nebude schopen technicky tento požadavek zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však Účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.
- 5.9. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je uzavřena Smlouva na dobu určitou, Poskytovatel upozorní Účastníka způsobem, který si zvolil pro doručování vyúčtování, nejdříve tři měsíce a později jeden měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neoznámí písemně druhé straně nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy, má se za to, že se smluvní strany dohodly na tom, že se trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou.
- 5.10. Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé služby se obě strany mohou písemně dohodnout a je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu vypovědět, anebo od Smlouvy odstoupit.
- 5.11. Smlouvu může Účastník písemně vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co Účastník doručí výpověď Smlouvy. Pokud Účastník ve výpovědi neuvede, kterou konkrétní službu chce ukončit, znamená to pro Poskytovatele, že chce ukončit celou Smlouvu.
- 5.12. Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z dále uvedených důvodů. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:
- 5.12.1. v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodá Službu déle než 30 dní;
- 5.12.2. do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel poskytl písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud obě strany při uzavření využili prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, pokud již se souhlasem Účastníka učiněným ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací začalo poskytování sjednaných služeb.
- 5.12.3. do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel poskytl písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud obě strany při změně služeb využili prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).
- 5.13. Poskytovatel je v těchto případech povinen účastníkovi poskytnout znění vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy (dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb.)
- 5.14. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:
- 5.14.1. Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli tři vyúčtování a Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil;
- 5.14.2. Účastník uhradí dvě po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil;
- 5.14.3. Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy;
- 5.14.4. Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména neumožnění umístění potřebného zařízení pro poskytování služeb nebo neumožnění přístupu k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům Poskytovatele;
- 5.14.5. služby užívá jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele;
- 5.14.6. Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob;
- 5.14.7. z technických důvodů na straně Poskytovatele, nelze plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nedohodnou se s Účastníkem jinak.
- 5.15. Vypoví-li Účastník Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, je povinen zaplatit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu mezi výší slevy z aktivního poplatku, která byla Účastníkovi při uzavření Smlouvy na dobu určitou případně poskytnuta a výší slevy alikvotně odpovídající době, po kterou Účastník objednanou službu skutečně užíval, a dále uhradit Poskytovateli úhradu ve výši součtu všech měsíčních plateb za období zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Pokud Účastník při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, činí úhrada 5% součtu všech měsíčních plateb za období zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy a Poskytovatel smí tuto úhradu požadovat pouze, pokud Smlouva s Účastníkem skončí do tří měsíců od jejího uzavření, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Účastník je dále povinen vrátit řádně veškerá poskytnutá zařízení. Na písemnou žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením Smlouvy na dobu určitou.
- 5.16. Pro komunikaci s Poskytovatelem Účastník využívá výhradně klientské centrum. Kontaktní údaje nalezne v zápatí Smlouvy nebo na [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz). Pokud je v textu Podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, je tím myšleno podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poštovních služeb.
- 5.17. Ke komunikaci se bude přednostně využívat sdělená adresa elektronické pošty. Poskytovatel také může využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci. Dále se ke komunikaci využívá sdělená fakturační adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby.
- 5.18. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a on toto Poskytovateli nesdělí, bude sdělení zasíláno na původní kontakty. Takto zasláná sdělení se považují za doručená. Nevyzvednuté nebo odmítnuté poštovní zásilky se považují za doručenou.

## 6. Užívání poskytovaných služeb

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících Smluvních dokumentech. Kvalita služeb je definována zejména nepřetržitou dostupností, běžně dostupnou, maximální (inzerovanou) a minimální garantovanou rychlostí datových toků definovaných v dalších odstavcích. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na oprávněné omezení či přerušení poskytování služeb dle těchto Podmínek.
- 6.2. Maximální rychlostí internetu se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování, tj. download a vkládání, tj. upload, která je uvedena ve Smlouvě v sekci objednané služby Účastníkem jako Download / Upload. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Maximální rychlost odpovídá 100% inzerované rychlosti v platném Ceníku a pro jednotlivé Tarify je následující:
- 6.2.1. Maximální rychlost Tarifu **Lite** je 30/30 Mb/s.
- 6.2.2. Maximální rychlost Tarifu **Optimal** je 50/50 Mb/s.
- 6.2.3. Maximální rychlost Tarifu **Dynamic** je 100/100 Mb/s.
- 6.2.4. Maximální rychlost Tarifu **Special** je 300/100 Mb/s.
- 6.3. Běžně dostupnou rychlostí internetu se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Běžně dostupná rychlost odpovídá 60% inzerované rychlosti v platném Ceníku a pro jednotlivé Tarify je následující:
- 6.3.1. Běžně dostupná rychlost Tarifu **Lite** je 18/18 Mb/s.
- 6.3.2. Běžně dostupná rychlost Tarifu **Optimal** je 30/30 Mb/s.
- 6.3.3. Běžně dostupná rychlost Tarifu **Dynamic** je 60/60 Mb/s.
- 6.3.4. Běžně dostupná rychlost Tarifu **Special** je 180/60 Mb/s.
- 6.4. Minimální rychlostí internetu se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování, tj. download a vkládání, tj. upload. Poskytovatel garantuje Účastníkovi alespoň 30% rychlostí připojení z rychlosti maximální. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Pro jednotlivé Tarify je minimální rychlost internetu následující:
- 6.4.1. Minimální rychlost Tarifu **Lite** je 9/9 Mb/s.
- 6.4.2. Minimální rychlost Tarifu **Optimal** je 15/15 Mb/s.
- 6.4.3. Minimální rychlost Tarifu **Dynamic** je 30/30 Mb/s.
- 6.4.4. Minimální rychlost Tarifu **Special** je 90/30 Mb/s.
- 6.5. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování, tj. download nebo vkládání, tj. upload dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování, tj. download nebo vkládání tj. upload dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 6.6. Účastník se zavazuje užívat poskytované služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky a výlučně pro své osobní potřeby, případně potřeby vlastního drobného podnikání či neziskové činnosti. Účastník však není oprávněn umožnit využívání poskytovaných služeb třetím osobám, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost. Účastník se dále zavazuje, že poskytované služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti, nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě, nebude nijak měnit nastavení koncových zařízení, nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a Smluvním podmínkám, nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítě Poskytovatele i třetích osob.
- 6.7. Porušení ujednání v odstavci 6.3 těchto podmínek představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 6.8. Poskytovatel provádí pravidelné měření a řízení provozu v síti za účelem zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení. Pravidelné měření a řízení v provozu v síti nesleduje obsah komunikace ani neomezuje či nepřerušuje sjednané služby.
- 6.9. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení sítě hrozí nebezpečí přetížení sítě. Je-li to možné, upozorní Poskytovatel Účastníka na plánované výpadky poskytované služby zveřejněním informace na webových stránkách či jiným vhodným způsobem. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.
- ## 7. Informace o účastníkovi
- 7.1. Poskytovatel potřebuje znát následující osobní údaje Účastníka pro uzavření Smlouvy: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů zákon nedovoluje Smlouvu uzavřít. Poskytovatel také potřebuje znát číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Ostatní osobní údaje Účastník poskytuje dobrovolně.
- 7.2. Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, aby Účastník tuto změnu písemně oznámil klientskému centru Poskytovatele co nejdříve, nejpozději však do sedmi dní od změny. To se týká také fakturační adresy, na kterou se zasílají veškeré písemnosti.
- 7.3. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy Účastník vyslovuje souhlas se zpracováním uvedených údajů. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které Poskytovatel dle zákona zpracovává pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které Poskytovatel dle zákona zpracovává v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.
- 7.4. Údaje o Účastníkovi se zpracovávají pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítě, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi se zpracovávají jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
- 7.5. Údaje se shromažďují a zpracovávají manuálně nebo automaticky. Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje se shromažďují a zpracovávají i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro Poskytovatele zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro Poskytovatele zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům se poskytují údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a je s nimi uzavřena písemná smlouva o zpracování osobních údajů, podle které musí dodržovat při ochraně osobních údajů stejné povinnosti jako Poskytovatel.
- 7.6. Písemné obchodní sdělení Poskytovatele se zasílají na jméno, příjmení a adresu. V těchto písemnostech lze informovat o službách a produktech Poskytovatele a o službách a

produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje dostávat obchodní sdělení poštou, je potřeba, aby svůj nesouhlas vyslovil kdykoli písemnou formou.

- 7.7. Elektronické obchodní sdělení Poskytovatele se zasílají na adresu elektronické pošty. V této elektronické poště lze informovat o službách a produktech Poskytovatele a o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje dostávat obchodní sdělení elektronickou poštou, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později písemnou formou.
- 7.8. Telefonní číslo může Poskytovatel využívat k obchodním sdělením. Pokud si Účastník nepřeje takto kontaktovat, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později písemnou formou. Kvůli zkvalitňování služeb jsou hovory s naším klientským centrem nahrávány.
- 7.9. V rámci péče o zákazníky a zlepšování služeb Účastník souhlasí, že po dobu trvání Smlouvy Poskytovatel může osobní údaje použít pro marketingové účely. Souhlas s tímto zpracováním osobních údajů lze kdykoli odvolat.
- 7.10. Účastník má právo, při zpracování osobních údajů, aby mu Poskytovatel sdělil jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o něm zpracovává, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se domnívá, že jeho osobní údaje Poskytovatel zpracovává způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení a odstranění závadného stavu, tj. např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Účastník se také může kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 8. Ochrana osobních údajů ("GDPR").

- 8.1. Společnost Poskytovatele, jako správce osobních údajů (dále jen „Správce“) tímto s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), informuje své klienty (dále jen „Subjekt údajů“) o tom že: Osobní údaje získané od Subjektu údajů, které jsou Správci svěřeny, jsou zpracovány za účelem uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikace bezhotovostních plateb a pro komunikaci s klienty, tedy veškeré zákaznické administrativy. Zpracovávané údaje nezbytné pro uzavření smlouvy zahrnují: jméno a příjmení, datum narození (nebo rodné číslo), adresu poskytování služby a fakturační adresu (či trvalého bydliště), e-mail i telefonní číslo. Osobní údaje Subjektu údajů budou zpracovány po dobu, po kterou je Správce povinen tyto údaje uchovávat dle obecně závazných právních předpisů, minimálně tedy po dobu 5 let dle zákona o účetnictví nebo po dobu 10 let dle zákona o DPH. Osobní údaje Subjektu údajů mohou být pro účely poskytování internetových a televizních služeb poskytnuty osobám, které Správce poskytuje servisní, právní, účetní a jiné služby v zájmu zajištění řádného plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Data jsou zabezpečena a chráněna proti zneužití.
- 8.2. Subjekt údajů má právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování a vznést námitku proti zpracování. Má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Správce při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením. Správce je možné kontaktovat na klientském centru Poskytovatele.
- 8.3. Zpracování osobních údajů je založeno na souhlasu Subjektu údajů, tem má právo tento souhlas kdykoliv odvolat.

## 9. Servisní služby

- 9.1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení znemožňující Účastníkovi zcela či zčásti užívání služeb, výjma těch vad a poruch, za které odpovídá Účastník, a to do pěti pracovních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke koncovému zařízení, přerušení dodávky elektrické energie apod. Existují-li takové objektivní důvody, prodlužuje se o dobu jejich trvání lhůta Poskytovatele k odstranění vad.
- 9.2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní Poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služeb.
- 9.3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služeb zapůjčených Účastníkovi Poskytovatelem odstraní Poskytovatel v místě svého sídla zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.
- 9.4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá Účastník, odstraní Poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem.
- 9.5. Poskytovatel poskytuje též na své zákaznické lince zákaznickou podporu v základním rozsahu, pokud jde o drobné zásahy nevyžadující fyzický přístup Poskytovatele ke koncovému zařízení. Účastník je povinen dbát pokynů sdělených mu pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zákaznické linky.

## 10. Reklamační řád

- 10.1. Nesouhlasí-li Účastník s výši vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat na klientském centru Poskytovatele. Vyúčtování může reklamovat do dvou měsíců od jeho doručení, potom právo na reklamaci podle zákona zaniká.
- 10.2. Pokud Účastník vyúčtování reklamuje včas, nemá taková reklamace podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba vyúčtování uhradit.
- 10.3. V případě, kdy Účastník mohl využívat objednanou službu v důsledku vady jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro vadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytovaných služeb. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby za období ode dne následujícího po nahlášení vady až do dne jejího odstranění.
- 10.4. Za závadu v poskytování služby je považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky (velká trvajících, velká opakující se, výpadek služby dle definice VO-S/1/08.2020-9 nebo dle čl. 6.5. těchto podmínek). Pro řádnou reklamaci Poskytovatel doporučuje, aby Účastník pro prokázání hodnot reklamované úrovně kvality použil veřejně dostupný nástroj dostupný na stránkách ČTÚ a výsledek měření v rámci reklamace dokladoval <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/metodikapromereniavyhodnocenidatovychparametrupevnychsitelektronickychkomunikaciverze2.0.pdf>
- 10.5. Nárok na slevu Účastník uplatňuje písemně nebo elektronicky na kontaktních místech poskytovatele. Nárok je třeba uplatnit ve lhůtě dvou měsíců ode dne odstranění vady, jinak zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla Účastníkovi poskytnuta adekvátní náhradní služba.
- 10.6. Není-li Účastník spokojen s kvalitou poskytované Služby, má možnost Službu reklamovat na klientském centru. Službu lze reklamovat do dvou měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo na reklamaci podle zákona zaniká.
- 10.7. Reklamace se vyřizují do 30 dnů od chvíle, kdy byla Poskyvateli doručena. Pokud se reklamace vyúčtování vyřídí kladně, zohlední se případný přeplatek za služby v následujícím

vyúčtování služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

- 10.8. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za službu nebo vadně poskytnutou službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.

## **11. Právo a příslušnost**

- 11.1. Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ve věcech týkajících se služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: [spotrebiteleskospory@ctu.cz](mailto:spotrebiteleskospory@ctu.cz), web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) a v ostatních případech Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

## **12. Součástí Smlouvy**

- 12.1. Součástí Smlouvy jsou tyto Podmínky, Ceník a zásady ochrany osobních údajů zveřejněných na stránkách Poskytovatele [www.net-online.cz](http://www.net-online.cz). Tím, že Účastník podepíše Smlouvu, souhlasí se zněním všech jejích součástí.

Tyto Podmínky jsou účinné od 14. 04. 2021.