

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti **net-online.cz s.r.o.** (dále jen „VOP“)

Platné a účinné od 1. 2. 2025

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel: Společnost **net-online.cz s.r.o.**, se sídlem Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 03033571, DIČ: CZ03033571, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 226662 (dále jen „Poskytovatel“).

1.2. Předmět: Tyto VOP upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) a práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Účastníkem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

1.3. Součástí Smlouvy: Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP, Ceník služeb, Specifikace služby (včetně technických parametrů), Zásady zpracování osobních údajů a případně Předávací protokol. V případě využívání služeb třetích stran (např. IPTV, satelitní TV) jsou součástí Smlouvy také obchodní podmínky poskytovatele dané televizní služby (Skylink, 4NET TV, SledovaniTV), které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.

2. Vymezení pojmů

2.1. Účastník: Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

2.2. Spotřebitel: Každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem.

2.3. Služba: Služba elektronických komunikací, zejména přístup k síti Internet, hlasové služby (VoIP) nebo převzaté televizní vysílání (IPTV).

2.4. Shrnutí smlouvy: Písemný dokument dle § 63 odst. 5 ZoEK, který obsahuje hlavní náležitosti nabídky a který musí Účastník obdržet před uzavřením Smlouvy.

3. Uzavření a změna Smlouvy

3.1. Postup uzavření: Smlouva je uzavřena podpisem obou stran nebo akceptací návrhu postupem dle občanského zákoníku. Smlouvu lze uzavřít písemně, elektronicky nebo distančním způsobem (na dálku).

3.2. Shrnutí smlouvy: Poskytovatel je povinen před uzavřením Smlouvy poskytnout spotřebiteli bezplatně stručné a srozumitelné Shrnutí smlouvy. Smlouva se stává účinnou až v okamžiku, kdy spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas.

3.3. Doba trvání: Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak (doba určitá). U spotřebitelů nesmí doba určitá přesáhnout 24 měsíců.

3.4. Změna podmínek: Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP a Ceník. O změně informuje Účastníka nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud změna není ve prospěch Účastníka, má Účastník právo Smlouvu ukončit bez sankce ke dni účinnosti změny.

4. Práva a povinnosti stran

4.1. Poskytovatel se zavazuje:

- Poskytovat Služby v dohodnuté kvalitě a rozsahu.
- Odstraňovat poruchy v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v čl. 8 těchto VOP.
- Zveřejňovat informace o změnách služeb a ceníku na webu www.net-online.cz.

4.2. Účastník se zavazuje:

- Hradit řádně a včas cenu za Služby dle Ceníku.
- Užívat Službu v souladu se zákony a nezneužívat ji k nelegální činnosti či šíření škodlivého obsahu.
- Chránit koncové zařízení a přístupové údaje před zneužitím.
- Poskytnout součinnost při instalaci, opravě nebo demontáži zařízení.

5. Technická specifikace a kvalita služby (Internet)

Dle Všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9

5.1. Rychlosti: Ve Smlouvě a Specifikaci služby jsou pro každý tarif uvedeny následující rychlosti:

- **Maximální rychlost:** Rychlost, kterou může Účastník stahovat (download) nebo vkládat (upload) data. Tato rychlost odpovídá 100 % inzerované rychlosti. Není garantována nepřetržitě, ale musí být dosažitelná alespoň jednou denně.
- **Inzerovaná rychlost:** Rychlost uvedená v obchodní komunikaci (shodná s maximální).
- **Běžně dostupná rychlost:** Rychlost, kterou může Účastník očekávat po 95 % času během jednoho kalendářního dne. Činí **60 %** hodnoty Maximální rychlosti.
- **Minimální rychlost:** Nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel zavazuje garantovat. Činí **30 %** hodnoty Maximální rychlosti. Pokles pod tuto hodnotu je považován za výpadek Služby.

5.2. Odchylky od kvality:

- **Velká trvající odchylka:** Pokles skutečné rychlosti pod Běžně dostupnou rychlost souvisle po dobu delší než **70 minut**.
- **Velká opakující se odchylka:** Alespoň tři poklesy pod Běžně dostupnou rychlost v délce min. 3,5 minuty během časového úseku 90 minut.
- V případě výskytu těchto odchylek nebo poklesu pod Minimální rychlost má Účastník právo Službu reklamovat (viz čl. 8).

6. Zařízení a instalace

6.1. Vlastnictví: Technická zařízení (modem, anténa, router), která jsou Účastníkovi předána do užívání (pronájem/výpůjčka), zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, není-li sjednán prodej zařízení.

6.2. Vrácení: Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit zapůjčené zařízení do **7 dnů** ve funkčním stavu (s přihlédnutím k běžnému opotřebení). Nevrácení zařízení opravňuje Poskytovatele k fakturaci ceny zařízení a smluvní pokuty dle Ceníku.

6.3. Demontáž: Účastník je povinen umožnit technikům Poskytovatele demontáž zařízení v místě instalace.

7. Ceny a platební podmínky

7.1. Vyúčtování: Cena za Služby je účtována měsíčně zpětně nebo dle dohody předem. Daňový doklad (faktura) je zasílán elektronicky na e-mail Účastníka zdarma. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.

7.2. Splatnost: Splatnost vyúčtování je 14 dní od data vystavení, není-li na dokladu uvedeno jinak.

7.3. Prodlení: V případě prodlení s úhradou je Účastník povinen hradit zákonný úrok z prodlení. Pokud prodlení trvá i po upozornění s náhradní lhůtou plnění (min. 7 dní), je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby.

8. Reklamace a náhrady (SLA)

8.1. Lhůta: Účastník může uplatnit reklamaci na vyúčtování nebo na kvalitu Služby do **2 měsíců** od doručení vyúčtování nebo výskytu vady. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost hradit cenu.

8.2. Vyřízení: Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od doručení.

8.3. Slevy: V případě uznané reklamace kvality (nedodržení garantovaných rychlostí či výpadek) má Účastník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo vrácení části poplatků.

8.4. Paušální náhrady: V souladu s § 34a ZoEK má Účastník právo na paušální náhradu v případě:

- Prodlení s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele internetu: **200 Kč** za každý započatý den prodlení (od 6. dne **400 Kč**).
- Nedodržení sjednaného termínu opravy nebo instalace: **200 Kč** za každý započatý den prodlení.

9. Ukončení smlouvy

9.1. Výpověď Účastníkem: Účastník může Smlouvu vypovědět písemně bez udání důvodu. Výpovědní doba činí **30 dnů**.

9.2. Sankce za předčasné ukončení: U smluv na dobu určitou s Účastníkem-spotřebitelem, pokud smlouva končí do 3 měsíců od uzavření, může Poskytovatel požadovat úhradu max. 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce závazku. Po uplynutí 3 měsíců trvání smlouvy se žádná sankce neplatí.

9.3. Výpověď Poskytovatelem: Poskytovatel může vypovědět Smlouvu v případě soustavného neplacení (nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování), porušování podmínek nebo zneužívání sítě.

10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

10.1. Právo na změnu: Účastník má právo změnit poskytovatele internetu při zajištění kontinuity služby. Proces se řídí § 34a ZoEK.

10.2. OKÚ kód: Pro změnu slouží Ověřovací kód účastníka (OKÚ), který Účastník nalezne ve Smlouvě nebo v klientské zóně.

10.3. Postup: Změnu iniciuje Účastník u nového (přejímajícího) poskytovatele sdělením OKÚ. Ke zrušení stávající služby dojde automaticky v souvislosti s procesem přenosu, zpravidla do 4 pracovních dnů.

11. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

11.1. Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR). Podrobnosti jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, dostupném na webu Poskytovatele.

12. Nařízení o digitálních službách (DSA) a Přístupnost

Tato část je povinná dle nařízení EU a zákona č. 424/2023 Sb.

12.1. Kontaktní místo DSA: Pro účely Nařízení (EU) 2022/2065 (DSA) určuje Poskytovatel kontaktní místo pro orgány dozoru a uživatele. Hlášení nezákonného obsahu lze zasílat na e-mail: **info@net-online.cz** (nebo jiný určený kontakt).

12.2. Postup při hlášení: Oznámení musí obsahovat dostatečné vysvětlení, proč je obsah považován za nezákonný, a přesnou identifikaci umístění (URL).

12.3. Přístupnost pro osoby se zdravotním postižením: Poskytovatel zajišťuje přístupnost svých služeb a informací v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb. Osobám se zdravotním postižením jsou k dispozici informace ve formátu přístupném pro čtečky, případně možnost komunikace přes e-mail nebo v zastoupení.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Řešení sporů: V případě sporu se může Účastník-spotřebitel obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporu na **Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz).

13.2. Platnost: Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 2. 2025 a nahrazují veškeré předchozí podmínky.

net-online.cz s.r.o.

www.net-online.cz