

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

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

Platné a účinné od 27. listopadu 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel

Společnost net-online.cz s.r.o., se sídlem Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 03033571, DIČ: CZ03033571, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 226662 (dále jen „Poskytovatel“). Technická podpora: +420 326 111 111; e-mail: info@net-online.cz; internetové stránky: www.net-online.cz.

1.2. Předmět úpravy

Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), a se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZoEK“), upravují smluvní vztahy, práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Účastníkem při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“).

1.3. Součástí Smlouvy

Nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) jsou:

- tyto VP,
- Ceník Poskytovatele,
- Specifikace služby (včetně technických parametrů),
- Shrnutí smlouvy,
- Předávací protokol, byl-li vyhotoven,
- v případě televizních služeb třetích stran (např. Skylink, 4NET TV, SledovaniTV) také obchodní podmínky poskytovatele příslušné televizní služby, které jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele.

1.4. Přednost ujednání

V případě rozporu mají přednost ustanovení Smlouvy před Specifikací služby, ustanovení Specifikace služby před Ceníkem a ustanovení Ceníku před těmito VP.

2. Definice a pojmy

2.1. Účastník

Fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.

2.2. Spotřebitel

Účastník – fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu nebo s Poskytovatelem jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

2.3. Služba

Veřejně dostupná služba elektronických komunikací sjednaná ve Smlouvě, zejména služba přístupu k síti Internet, hlasové služby (VoIP) nebo služby převzatého televizního vysílání (IPTV).

2.4. Ceník

Aktuální přehled cen Služeb, zřizovacích a servisních poplatků, smluvních pokut a dalších souvisejících plnění, zveřejněný na internetových stránkách Poskytovatele.

2.5. Specifikace služby

Popis Služby a jejích technických parametrů, zejména rychlostí služby přístupu k internetu dle čl. 5 těchto VP, uvedený ve Smlouvě nebo v samostatném dokumentu.

2.6. Shrnutí smlouvy

Dokument dle § 63 odst. 5 ZoEK a prováděcího nařízení Komise (EU) 2019/2243, který obsahuje hlavní náležitosti nabídky a který Spotřebitel obdrží před uzavřením Smlouvy.

2.7. Koncové zařízení

Technické zařízení (zejména anténa, modem, router, set-top box) sloužící k příjmu Služby v místě instalace.

2.8. Zúčtovací období

Období, za které se účtuje cena za Služby; není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, jde o jeden kalendářní měsíc.

3. Uzavření, trvání a změna Smlouvy

3.1. Uzavření Smlouvy

Smlouva se uzavírá v písemné formě, elektronicky nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Smlouva je uzavřena podpisem obou smluvních stran nebo přijetím návrhu postupem dle občanského zákoníku.

3.2. Shrnutí smlouvy

Před uzavřením Smlouvy se Spotřebitelem poskytne Poskytovatel Spotřebiteli bezplatně stručné a srozumitelné Shrnutí smlouvy. Smlouva se Spotřebitelem nabývá účinnosti okamžikem, kdy Spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.

3.3. Doba trvání

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě výslovně ujednáno, že se uzavírá na dobu určitou. Doba určitá nesmí u Spotřebitele při uzavření Smlouvy přesáhnout 24 měsíců. Po uplynutí sjednané doby určité se Smlouva mění na smlouvu na dobu neurčitou se stejnou výpovědní dobou; Poskytovatel o tom Účastníka předem informuje v souladu se ZoEK.

3.4. Změna VP, Ceníku a Smlouvy

Poskytovatel je oprávněn tyto VP, Ceník a další smluvní podmínky jednostranně měnit za podmínek stanovených § 63b odst. 5 ZoEK. O změně informuje Poskytovatel Účastníka jasně a srozumitelně v textové podobě (zpravidla e-mailem) nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny a změnu zároveň uveřejní na svých internetových stránkách. Součástí oznámení je informace o právu Účastníka vypovědět Smlouvu bez dalších nákladů, pokud se změnou nesouhlasí. Toto právo může Účastník uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení; výpověď je účinná ke dni nabytí účinnosti změny. Právo na výpověď bez dalších nákladů nevzniká, jde-li o změnu výhradně ve prospěch Účastníka, o změnu čistě administrativní povahy bez negativního dopadu na Účastníka, o změnu vyvolanou změnou právní úpravy nebo o změnu provedenou na základě rozhodnutí ČTÚ dle § 63 odst. 11 ZoEK.

3.5. Změna údajů Účastníka

Účastník je povinen oznámit Poskytovateli každou změnu údajů uvedených ve Smlouvě (zejména adresy, telefonního čísla, e-mailu a údajů důležitých pro platby), zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů ode dne změny.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen zejména:

- poskytovat Službu v ujednané kvalitě, rozsahu a parametrech v souladu se Smlouvou, těmito VP a právními předpisy,
- odstraňovat poruchy na své síti bez zbytečného odkladu po jejich nahlášení dle čl. 8 těchto VP,
- uveřejňovat informace o Službách, Ceníku a jejich změnách na svých internetových stránkách,
- zajistit přístupnost informací o Službách dle čl. 12 těchto VP.

4.2. Práva Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn provádět nezbytné technické úpravy, údržbu a modernizaci sítě, které mohou vést k dočasnému omezení Služby; o plánovaném omezení Účastníka předem informuje, je-li to technicky možné. Poskytovatel je dále oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby v případě, že Účastník Službu zneužívá nebo ohrožuje bezpečnost a integritu sítě, a v případech dle čl. 7.6 těchto VP.

4.3. Povinnosti Účastníka

Účastník je povinen zejména:

- užívat Službu v souladu se Smlouvou, těmito VP a právními předpisy, nepoužívat ji k nezákonným účelům, k šíření škodlivého obsahu ani nezasahovat do integrity sítě Poskytovatele,
- řádně a včas platit cenu za Služby dle Smlouvy a Ceníku,
- chránit Koncové zařízení a přístupové údaje před zneužitím třetími osobami,
- poskytnout součinnost při instalaci, servisu, opravě nebo demontáži Koncového zařízení.

4.4. **Postoupení Smlouvy**

Ve smyslu ustanovení § 1895 a násl. občanského zákoníku je Poskytovatel oprávněn bez dalšího převést (postoupit) jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části na třetí osobu. Účastník k tomuto převodu (postoupení) Smlouvy a/nebo její části na třetí osobu dává tímto svůj výslovný předchozí souhlas. Postoupení Smlouvy je vůči Účastníkovi účinné okamžikem, kdy mu Poskytovatel postoupení Smlouvy oznámí, nebo kdy mu postupník postoupení Smlouvy prokáže.

5. **Kvalita služby přístupu k internetu**

5.1. **Právní rámec**

Parametry kvality služby přístupu k internetu jsou stanoveny v souladu s nařízením (EU) 2015/2120 a všeobecným oprávněním ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9, v platném znění. Konkrétní hodnoty rychlostí pro sjednaný tarif jsou uvedeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby; rychlosti uvedené ve Smlouvě jako Download / Upload odpovídají maximální rychlosti.

5.2. **Rychlosti**

Pro každý tarif se stanoví:

- Maximální rychlost – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou může Účastník reálně dosáhnout alespoň jednou denně; odpovídá inzerované rychlosti.
- Inzerovaná rychlost – rychlost uváděná v obchodní komunikaci; je shodná s maximální rychlostí.
- Běžně dostupná rychlost – rychlost, kterou může Účastník očekávat po 95 % času během jednoho kalendářního dne; činí nejméně 60 % maximální rychlosti.
- Minimální rychlost – nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat; činí nejméně 30 % maximální rychlosti.

5.3. **Odchyly**

Za velkou odchylku od sjednaného výkonu služby se považuje:

- velká trvalá odchylka – pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň běžně dostupné rychlosti souvisle po dobu delší než 70 minut,
- velká opakující se odchylka – alespoň tři poklesy skutečně dosahované rychlosti pod úroveň běžně dostupné rychlosti, každý v délce alespoň 3,5 minuty, v časovém úseku 90 minut,
- pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti.

5.4. **Měření a práva Účastníka**

Odchylku lze prokázat zejména měřením certifikovaným nástrojem ČTÚ. V případě velké odchylky je Účastník oprávněn Službu reklamovat dle čl. 8 těchto VP.

5.5. **Faktory ovlivňující kvalitu**

Skutečnou rychlost mohou ovlivnit zejména technický stav a nastavení zařízení Účastníka, kvalita vnitřní kabeláže a Wi-Fi síť, počet současně připojených zařízení a vytížení cílových serverů. Poskytovatel uplatňuje pouze přiměřená a nediskriminační opatření k řízení provozu v souladu s nařízením (EU) 2015/2120, která nesledují konkrétní obsah a nezpracovávají osobní údaje nad rámec nezbytný pro provoz sítě.

6. **Koncová zařízení a instalace**

6.1. **Vlastnictví**

Koncová zařízení předaná Účastníkovi do výpůjčky zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, není-li sjednán jejich prodej. Účastník je povinen s nimi zacházet s péčí řádného hospodáře a nesmí je přenechat třetí osobě.

6.2. **Vlastní zařízení Účastníka**

Účastník je oprávněn používat vlastní koncové zařízení (např. router) splňující technické požadavky Poskytovatele; za jeho funkčnost a nastavení odpovídá Účastník.

6.3. **Vrácení zařízení**

Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen do 7 dnů vrátit Poskytovateli zapůjčená Koncová zařízení ve funkčním stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení, případně umožnit jejich demontáž v místě instalace. Nevrátí-li Účastník zařízení včas nebo v pořádku, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši dle Ceníku.

6.4. **Instalace a demontáž**

Účastník je povinen umožnit technikům Poskytovatele přístup do místa instalace v dohodnutém termínu a zajistit případné souhlasy vlastníka nemovitosti.

7. Ceny, vyúčtování a platební podmínky

7.1. Cena

Cena Služeb je uvedena ve Smlouvě a v Ceníku. Pravidelná cena se účtuje od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni zahájení provozu uvedeném v Předávacím protokolu.

7.2. Vyúčtování

Vyúčtování (daňový doklad) se vystavuje za Zúčtovací období a zasílá se zdarma elektronicky na e-mail Účastníka. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.

7.3. Splatnost

Splatnost vyúčtování činí 14 dnů ode dne vystavení, není-li na vyúčtování uvedeno jinak.

7.4. Způsob platby

Platby se provádějí bankovním převodem nebo složenkou na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, s uvedením variabilního symbolu. Platba je uhrazena připsáním na účet Poskytovatele.

7.5. Prodlení

V případě prodlení s úhradou je Účastník povinen zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši a poplatek za upomínku dle Ceníku.

7.6. Omezení a přerušení Služby

Neuhradí-li Účastník cenu ani v náhradní lhůtě nejméně 7 dnů stanovené v upozornění Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby omezit nebo přerušit. Po úhradě dlužné částky Poskytovatel Službu bez zbytečného odkladu obnoví; za obnovení může účtovat poplatek dle Ceníku.

8. Poruchy, reklamace a náhrady

8.1. Nahlášení poruchy

Poruchy Služby Účastník hlásí na technickou podporu Poskytovatele (telefon +420 326 111 111, e-mail info@net-online.cz). Poskytovatel poruchy na své síti odstraňuje bez zbytečného odkladu.

8.2. Uplatnění reklamace

Reklamací vyúčtování ceny nebo kvality Služby lze uplatnit písemně na adrese sídla Poskytovatele nebo e-mailem na info@net-online.cz, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zaniká.

8.3. Odkladný účinek

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, pokud Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) nerozhodne jinak.

8.4. Vyřízení reklamace

Poskytovatel vyřídí reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení; vyžaduje-li vyřízení projednání se zahraničním provozovatelem, nejpozději do 2 měsíců.

8.5. Sleva a vrácení přeplatku

Je-li reklamace uznána, má Účastník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo na vrácení přeplatku. Přeplatek vrátí Poskytovatel nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace.

8.6. Námitka u ČTÚ

Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením reklamace, je oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, nejpozději však do 1 měsíce ode dne marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace.

8.7. Paušální náhrady

Účastník má právo na náhradu ve výši stanovené ZoEK a prováděcími předpisy zejména v případě prodlení Poskytovatele se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nebo s přenesením čísla a v případě nedodržení dohodnutého termínu servisního zásahu nebo instalace.

9. Ukončení Smlouvy

9.1. Výpověď Účastníkem

Účastník je oprávněn Smlouvu kdykoli písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli. Při výpovědi není Účastníkovi účtována žádná úhrada za předčasné ukončení Smlouvy, s výjimkou případných nákladů spojených s vrácením Koncového zařízení.

9.2. Výpověď Poskytovatelem

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou 30 dnů zejména v případě, že:

- Účastník neuhradil cenu za Služby za dvě po sobě jdoucí Zúčtovací období,
- Účastník opakovaně nebo hrubě porušuje Smlouvu nebo tyto VP,
- Účastník zneužívá Službu nebo ohrožuje bezpečnost a integritu sítě; v takovém případě může Poskytovatel Službu do konce výpovědní doby přerušit,
- poskytování Služby v místě instalace přestane být technicky možné.

9.3. Další způsoby ukončení

Smlouva dále zaniká dohodou smluvních stran, úmrtím Účastníka – fyzické osoby, zánikem Účastníka – právnické osoby bez právního nástupce, nebo v případech stanovených právními předpisy či těmito VP.

9.4. Povinnosti po ukončení

Ukončením Smlouvy nezaniká povinnost uhradit dlužné částky ani povinnost vrátit Koncová zařízení dle čl. 6.3 těchto VP.

10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

10.1. Právo na změnu

Účastník má právo změnit poskytovatele služby přístupu k internetu za podmínek stanovených ZoEK, zejména § 34a, při zajištění kontinuity služby.

10.2. Ověřovací kód účastníka (OKÚ)

Pro změnu poskytovatele slouží ověřovací kód účastníka (dále jen „OKÚ“), který je uveden ve Smlouvě a který Poskytovatel Účastníkovi na žádost kdykoli bezplatně sdělí.

10.3. Postup

Změnu zahajuje Účastník u nového (přejímajícího) poskytovatele sdělením OKÚ. Smlouva s Poskytovatelem zaniká v souvislosti s dokončením procesu změny poskytovatele, a to v termínu a postupem stanoveným ZoEK.

11. Ochrana osobních údajů

11.1. Zpracování osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR), ZoEK a dalšími právními předpisy, a to v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a zákonných povinností. Podrobné informace jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ zveřejněném na internetových stránkách Poskytovatele.

11.2. Obchodní sdělení

Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je dobrovolný, není podmínkou uzavření Smlouvy a Účastník jej může kdykoli odvolat na e-mailu info@net-online.cz.

12. Nařízení o digitálních službách (DSA) a přístupnost

12.1. Kontaktní místo

Pro účely nařízení (EU) 2022/2065 (DSA) určuje Poskytovatel jednotné kontaktní místo pro orgány členských států, Komisi a příjemce služby: e-mail info@net-online.cz. Komunikace probíhá v českém jazyce.

12.2. Přístupnost

Poskytovatel zajišťuje přístupnost Služeb a informací o nich v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb. Osobám se zdravotním postižením poskytne na žádost informace ve formátu vhodném pro čtečky obrazovky a umožní komunikaci e-mailem nebo prostřednictvím zástupce.

13. Doručování a komunikace

13.1. Způsob doručování

Písemnosti se doručují zpravidla elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, případně na fakturační adresu Účastníka. Účastník doručuje písemnosti na adresu sídla Poskytovatele nebo e-mailem na info@net-online.cz.

13.2. Doručování e-mailem

Písemnost zaslaná e-mailem je doručena okamžikem, kdy dojde do e-mailové schránky adresáta uvedené ve Smlouvě. Vráť-li se e-mail jako nedoručitelný, doručí Poskytovatel písemnost jiným vhodným způsobem, zejména poštou na fakturační adresu Účastníka. Poskytovatel uchovává doklad o odeslání oznámení o změně VP a dalších důležitých písemností.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Rozhodné právo

Právní vztahy založené Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a ZoEK.

14.2. Mimosoudní řešení sporů

Spory mezi Účastníkem a Poskytovatelem týkající se Služeb rozhoduje dle § 129 ZoEK ČTÚ (www.ctu.cz). K mimosoudnímu řešení ostatních spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

14.3. Oddělitelnost

Ukáže-li se některé ustanovení těchto VP jako neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, nemá to vliv na ostatní ustanovení. Smluvní strany nahradí takové ustanovení novým, které se svým účelem nejvíce blíží ustanovení původnímu.

14.4. Nahrazení VOP

Tyto VP nahrazují Všeobecné obchodní podmínky (VOP) společnosti net-online.cz s.r.o. účinné od 1. 2. 2025. Odkazy na „VOP“ nebo „Všeobecné obchodní podmínky“ ve Smlouvách uzavřených před účinností těchto VP se považují za odkazy na tyto VP.

14.5. Platnost a účinnost

Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dnem 27. listopadu 2026.

V Praze dne 27. října 2026

net-online.cz s.r.o.