

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ÚČINNÉ OD 1. 1. 2021

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost NEOS v.o.s. se sídlem Okružní 1112, 696 17 Dolní Bojanovice, IČO: 25344617, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka A8352 /dále jen „poskytovatel“/ poskytující služby elektronických komunikací /dále jen „služby“/ tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravující poskytování telekomunikačních služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) na území České republiky.

2. Nedílnou součástí smlouvy tvoří kromě smluvního formuláře rovněž:

- ceník,
- všeobecné obchodní podmínky,
- technické parametry služeb elektronických komunikací,
- podmínky poskytování služeb přístupu k internetu,

to vše dostupné na www.neos.cz/dokumenty (dále jen „smluvní podmínky“).

3. Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi sjednané služby a účastník se zavazuje tyto služby řádně využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména platit řádně a včas ceny za služby, jakož i užívat služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou.

4. Smluvní podmínky se použijí pro jakoukoliv smlouvu uzavřenou mezi poskytovatelem a účastníkem. Smluvní podmínky se též uplatní obdobně vůči uživatelům.

5. Zpracování osobních údajů účastníků poskytovatelem je upraveno v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je dostupný na internetových stránkách poskytovatele.

6. Definice pojmů:

- a) ZC – zákaznické centrum poskytovatele na adrese sídla společnosti poskytující mj. zákaznickou podporu, dostupné prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na www.neos.cz/kontakt. ZC přijímá:

- požadavky na objednávky servisních služeb, řešení technických problémů,

- hlášení o poruchách v dodávce služeb i závadách na zařízení a
- informuje o aktuální nabídce služeb

b) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je dostupnost 95 % u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s účastníkem jinak,

c) programová nabídka – programová nabídka, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů; aktuální programová nabídka je k dispozici na www.neos.cz/televize,

d) heslo pro televizní servis – heslo, které je účastníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby TELEVIZE a slouží pro nastavení služeb tohoto produktu,

e) INTERNET – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném ceníku,

f) TELEVIZE – služba převzatého televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím telekomunikačních systémů; jednotlivé tarify a technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku,

g) technická porucha – je stav, kdy se koncové zařízení účastníka projevuje způsobem, který svědčí o tom, že není připojeno k síti internet nebo nejsou splněny garantované parametry služby specifikované ve smlouvě,

h) poruchou na straně poskytovatele je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 50 % běžně dostupné rychlosti, a to po dobu delší než 30 minut,

i) poruchou na straně účastníka je stav, kdy v garantovaném místě připojení je služba dostupná s parametry služby vyplývající ze smlouvy, ale v důsledku nefunkčnosti nebo špatné funkce zařízení účastníka se jeví jako nedostupná; těmito zařízeními se rozumí všechna zařízení, která jsou použita na straně účastníka od garantovaného míst připojení směrem ke koncovému zařízení včetně.

II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A) Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je povinen si zajistit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače, jakož i jejich funkčnost a provoz („zařízení účastníka“), a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele, a to v souladu se seznamem zařízení schválených poskytovatelem, který je uveden v dokumentu technické parametry služeb elektronických komunikací na www.neos.cz/dokumenty . V opačném případě může využít služeb poskytovatele.

2. Účastník není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

3. Účastník není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Účastník není oprávněn do zařízení poskytovatele, jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak je účastník povinen nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou.

4. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail nebo kontaktní telefonní číslo uvedené ve smlouvě. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí rovněž poštovní adresu, na kterou mu mohou být poskytovatelem zasílány veškeré písemnosti (korespondenční adresa).

5. Účastník je povinen nejméně 7 dnů **předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby** nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu atp.), a to na ZC, elektronicky prostřednictvím e--mailu nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu sídla poskytovatele.

B) Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku, a to zejména v případě, že:

- a) eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky;
- b) účastník má záznam v Centrální evidenci exekucí;
- c) účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje;
- d) účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení,

příčemž pokud některá ze skutečností v bodě d) nastane v průběhu trvání smlouvy, a v případě okolností v bodě c) je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout zřízení služby, jakož i uzavření smlouvy v případě, že jeho služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany účastníka. Dostupnost služeb lze orientačně ověřit na www.neos.cz _ rozhodující je posouzení místa připojení servisním technikem.

3. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.

4. Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb účastníkem, za obsah přenášených zpráv (informací), ani za ztrátu dat účastníkem uložených v rámci služeb, ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé, jakož ani za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce účastníka, ani za informace a údaje použité účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.

5. Poskytovatel poskytuje služby v minimální zaručené úrovni kvality služeb v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem a za dalších podmínek uvedených ve smluvních podmínkách.

6. Poskytovatel odstraní závady na své straně zpravidla do 2 pracovních dnů od jejich nahlášení na ZC, e-mailovou komunikací na adresu internet@neos.cz nebo telefonicky na servisním čísle s výjimkou situací, kdy poskytovateli v odstranění poruchy či závady dočasně nebo trvale brání nebo zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (zejména živelné katastrofy, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí apod.). V uvedených výjimečných situacích nemá účastník nárok na jakoukoliv kompenzaci.

7. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušení povinností účastníkem. Za vadné poskytnutí služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době od 02:00 hod. Do 06:00 hod. V případech uvedených v tomto odstavci nemá účastník nárok na jakoukoliv kompenzaci.

8. Pokud závadu způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka, je účastník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku.

9. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:

- blokovat narušující datový provoz,
- omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele,
- odstoupit od smlouvy s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele.

Poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na jeho kontaktní e-mail či telefon nebo kontaktní adresu.

10. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu odpojit účastníka v následujících případech:

- zjištění závady v síti, příp. existence možnosti jejího dalšího šíření,
- nabytí důvodného podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím zařízení účastníka zneužívá nebo negativně ovlivňuje síť nebo služby poskytovatele, porušuje etická chování na síti internet nebo závažným způsobem porušuje práva dalších osob.

Upozornění bude účastníkovi zasláno formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.

III. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

2. Reklamacie se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC na adrese jeho sídla, příp. telefonicky na servisní číslo nebo e-mailem na adresu internet@neos.cz. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.neos.cz/dokumenty. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.

3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit; účastník je však oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad pro přiznání odkladného účinku reklamace.

4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Pokud nebyla dodržena minimální zaručená úroveň kvality služby, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

8. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použije občanský zákoník a právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele.

9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

IV. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je vyhotovována pouze v písemné podobě. Další smlouvy a dodatky ke smlouvám jsou uzavírány rovněž písemnou formou. Smlouva je zpravidla uzavírána v místě připojení. Jedná se o smlouvu uzavíranou poskytovatelem mimo jeho obchodní prostory. Může být uzavřena i v obchodních prostorách poskytovatele, tedy v místě jeho sídla (ZC).

2. Návrh znění smlouvy je dostupný na ZC a na webových stránkách poskytovatele www.neos.cz/dokumenty . Nedílnou součástí smlouvy tvoří kromě smluvního formuláře rovněž:

- ceník,
- všeobecné obchodní podmínky,
- technické parametry služeb elektronických komunikací,
- podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

3. **Smlouva je platná** ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy).

4. **Smlouva je účinná** ode dne zahájení poskytování služby (den **aktivace služby**).

5. Účastník dává poskytovateli výslovně souhlas se zřízením (aktivací) služby bezodkladně po uzavření smlouvy.

6. V případě uzavření smlouvy mimo obchodní prostory je účastník, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na www.neos.cz/dokumenty a na ZC. V případě odstoupení od smlouvy je účastník – spotřebitel povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

7. Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací je možno uzavřít na dobu neurčitou nebo na dobu určitou, nejdéle však na dobu 24 měsíců. Poskytovatel je povinen informovat účastníka nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Účastníkovi je tato

informace zasílána stejným způsobem a na stejnou adresu, na kterou je zasíláno měsíční vyúčtování služeb.

8. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.neos.cz/dokumenty a na ZC. Na ukončení smlouvy se může účastník a poskytovatel rovněž dohodnout.

9. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, a to do tří měsíců od jejího uzavření, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn požadovat po spotřebiteli úhradu dle čl. VI odst. 2 těchto VOP.

10. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adrese ZC poskytovatele, tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu sídla společnosti nebo emailovou komunikací na adresu internet@neos.cz.

11. V případě odstoupení dle čl. IX. odst. 6. smlouva končí posledním dnem účinnosti dosavadních smluvních podmínek, včetně VOP.

12. Smlouva s pozdějším datem uzavření se stejným předmětem plnění plně nahradí smlouvu dřívější. Finanční či jiné dluhy účastníka vzniklé z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně ustanoveními smlouvy pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

13. Smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou v „Zásadách zpracování osobních údajů“. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi – spotřebiteli k dispozici před uzavřením smlouvy na webových stránkách.

V. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY A VYÚČTOVÁNÍ

1. Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby a servisní úkony ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.

2. Účastník je povinen platit ceny v plné výši i po dobu omezení poskytování služby. V případě obnovení poskytování služby (reaktivace) po omezení poskytování služeb na základě žádosti účastníka, je tento povinen zaplatit reaktivační poplatek dle ceníku.

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).

4. Zaplacením ceny za poskytovanou službu či jiné platby dle smluvních podmínek se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, složení hotovosti na ZC poskytovatele, případně platby složenkou).

5. Pokud není ve smluvních podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém jsou služby poskytovány v případě všech služeb paušálního charakteru. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

6. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovací období je **1 kalendářní měsíc**.

7. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby, je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

8. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele) a variabilní symbol (číslo smlouvy). V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nspecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

9. Návrh na změnu smlouvy je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to na ZC nebo na emailovou adresu poskytovatele internet@neos.cz. Změny smlouvy nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za zúčtovací období. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni zúčtovacího období následujícího po zúčtovacím období, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak.

10. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v důsledku ukončení smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

11. Důsledky neplacení cen za služby:

- Pokud účastník nezplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby nebo neplní další smluvní podmínky, poskytovatel jej na to prokazatelně upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednání nápravy, náhradní lhůta nesmí být kratší než 7 dní ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi zasláno formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.

- Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování zamezením aktivního přístupu ke všem službám účtovaným na příslušném vyúčtování.
- Při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo v případech, kdy účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za služby, má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené samostatně účtované služby a od smlouvy odstoupit.
- Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba vyúčtování; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit a od smlouvy odstoupit. Poskytovatel zašle účastníkovi upozornění na neplnění smluvních povinností formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.

VI. SANKCE A ODSTOUPENÍ

A) SANKCE

1. V případě porušení povinností dle čl. 5 odst. 11. těchto VOP je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za novou aktivaci služby, a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty.

2. V případě ukončení smlouvy ze strany účastníka před uplynutím doby trvání dle čl. IV. odst. 9 VOP je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Pro účastníky,

- kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami a smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše smluvní pokuty určena jako jedna dvacatina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání smlouvy).
- kteří jsou právnickými osobami, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

B) ODSTOUPENÍ

1. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smluvních podmínek, a pokud druhá smluvní strana nezjedná nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.

2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodlení účastníka s placením cen za služby dle čl. V. odst. 11.,
- pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy,
- pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem,

- nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb,
- účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy,
- v případech stanovených v čl. II. B) odst. 1. a odst. 10.

3. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že:

- dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu 1 měsíce,
- poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou účastníkem do 3 pracovních dnů,
- dodávku služeb neprovádí vůbec,
- a v případech stanovených v čl. IV. odst. 6.

4. Účastníkovi právo odstoupit nevzniká, pokud k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně účastníka (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi). Za závadu v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny.

5. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené újmy.

6. Účastník nese při ukončení smlouvy (včetně ukončení formou odstoupení) náklady spojené s vrácením zařízení ve vlastnictví poskytovatele.

7. Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé straně. Odstoupení od smlouvy je možné pouze s účinky do budoucna.

VII. Bezpečnost a integrita

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě a bezpečnost služeb, které poskytuje. Za tím účelem je poskytovatel zejména povinen přijmout technickoorganizační pravidla.

2. Poskytovatel může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity jeho sítě přijmout opatření spočívající v přerušení poskytování služby nebo odepření přístupu ke službě (dále jen „opatření“). Přerušení nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou. O opatřeních je poskytovatel povinen informovat Uživatele bez zbytečného odkladu, a formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě. V oznámení o přijatých opatřeních a

jejich důvodech zároveň uvede i předpokládanou dobu trvání opatření, je-li poskytovateli známa.

3. Po odpadnutí překážky, která vedla k přijetí opatření, poskytovatel obnoví poskytování služby bez zbytečného odkladu.

4. Po dobu trvání opatření má uživatel právo na přiměřené snížení ceny poskytované služby. To neplatí, pokud k přijetí opatření vedlo jednání uživatele, které je v rozporu se ZEK či smlouvou.

5. Uživatel nemá právo na náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti s přijetím opatření.

VIII. Implementace nařízení EU č. 2015/2120 a formulace omezení služeb

1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120).

2. Ve smyslu Článku 3, odst. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje opatřením pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, odst. 3 a), b), c), tohoto nařízení.

3. Ve smyslu Článku 3, odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel vyjma poskytování přístupu k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s Čl. 3 odst. 5 druhý pododstavec, navyšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IP TV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.

4. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb vč. nutnosti zamezení tzv. DDos a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle bodu 10 tohoto článku VoP.

5. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametrům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby poskytovatel neprovádí.

6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:

- a) blokovat narušující datový provoz,
- b) omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele,
- c) ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele, současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech účastníka.

7. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno d), poskytovatel u položek rychlosti uvádí vždy jako rychlost dvě hodnoty oddělené znaménkem „/“, kde první numerická hodnota uvádí rychlost stahování (download) a druhá hodnota (za lomítkem) uvádí rychlost odesílání (upload). Takto uvedené hodnoty jsou hodnotami inzerovanými provozovatelem s definicí parametrů dle tabulky jako definicí dle nařízení EU č. 2015/2120, článku 4, písmeno d) takto:

Rychlost	inzerovaná	běžně dostupná	maximální	minimální
stahování (download)	Dle popisu tarifu	90 %	100 %	30 %
odesílání (upload)	Dle popisu tarifu	90 %	100 %	30 %

Inzerovaná rychlost – Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost – Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Minimální rychlost – Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Maximální rychlost – Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách

musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Za velkou trvajícím odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 opakujícím se odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

8. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel může pro kontrolu parametrů služby využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje v záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových či hardwarových zařízení umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti či reklamace doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele má poskytovatel pro tyto účely zřízenou HotLine linku, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchytka řešena.

Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchytku, která má prokazatelně charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.

9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti, K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:

- nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany odběratele
- jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
- je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě

11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny.

12. V souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. c) bod 2 ZEK může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným účastníkem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu.

IX. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP na jinou osobu. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.

2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách (www.ctu.cz), v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), v případě zpracování osobních údajů na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

4. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

5. Smluvní podmínky je poskytovatel v přiměřeném rozsahu oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování služeb, zveřejněním na www.neos.cz a v sídle společnosti. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.

6. V případě změny smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo od smlouvy bez jakýchkoliv sankcí odstoupit nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo výpovědi účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Přiměřeným rozsahem dle první věty tohoto odstavce se rozumí změna:

- kteréhokoliv ujednání obsažené v čl. I. až VII. těchto VOP,
- ujednání obsažených ve smluvním formuláři včetně popisu služeb, ceny a dalších podmínek tam uvedených,
- ceník,
- technické parametry služeb elektronických komunikací
- podmínky poskytování služeb přístupu k internetu,

7. Skutečnosti smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a občanským zákoníkem.

8. Strany se dohodly, že veškeré písemnosti budou zasílány na doručovací adresu uvedenou ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb nebo na e-mailovou adresu tamtéž uvedenou nebo do datové schránky uživatele (pokud je zřízena). Doručovací adresa musí být na území České republiky. Strany se dohodly, že písemnost se považuje za doručenou i tehdy, když ji adresát odmítne převzít, nevyzvedne si v době uložení na poště nebo její převzetí zmaří, anebo se na adrese nezdržuje, aniž by prokazatelně oznámil novou adresu. V tomto případě se písemnost považuje za doručenou dnem, kdy její převzetí bylo odmítnuto nebo dnem, kdy byla písemnost uložena 10 dnů na poště.

V Dolních Bojanovicích dne 1. 12. 2020

NEOS v.o.s.