

## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### Poskytovatel:

NEOS v.o.s.

IČ: 25344617

se sídlem Okružní 1112, 696 17 Dolní Bojanovice

jednající NEOS Dolní Bojanovice s.r.o., IČ: 293 74 073 zastoupená Ing. Pavlem Hubačkou, jednatelem

zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka A 8352

(dále jen „Poskytovatel“)

### 1. Výklad některých pojmů

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele vydané v návaznosti na ustanovení § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) mohou být ze strany Poskytovatele jednostranně změněny, a to jak v celém rozsahu, tak i jen v dílčí části, přičemž Poskytovatel je povinen nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny podmínek uveřejnit informaci o změně dle § 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích. V případě změny podmínek má možnost Uživatel v souladu s § 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích Smlouvu vypovědět do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle rozhodnutí ČTÚ.

**Uživatelem** je každá fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem na základě příslušné smlouvy vstoupí do smluvního vztahu, jehož předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za úplat.

**Bezdrátové připojení** je realizováno pomocí Bezdrátového klientského zařízení, prostřednictvím něhož jsou Koncová zařízení Uživatele, případně skupiny Uživatelů, připojena k bezdrátovému přístupovému bodu Síť Poskytovatele.

**Kabelové nebo Optické připojení** je realizováno metalickým nebo optickým kabelem, který je ve vlastnictví Poskytovatele, kdy prostřednictvím daného kabelu dojde k propojení Koncového zařízení Uživatele se Sítí Poskytovatele.

**Bezdrátové klientské zařízení** je soubor věcí (movitých) zajišťujících Připojení Uživatele, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tento je za účelem poskytování svých služeb dočasně zdarma přenechá Uživateli na základě samostatné smlouvy k dispozici, nebo jsou ve vlastnictví Uživatele, případně skupiny Uživatelů.

**Koncové zařízení** je soubor věcí (movitých), které jsou zpravidla ve vlastnictví Uživatele nebo jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tento je za účelem poskytování svých služeb dočasně přenechá Uživateli na základě samostatné smlouvy k dispozici, jejichž prostřednictvím Uživatel využívá službu. Uživatel odpovídá za správné nastavení parametrů Koncového zařízení pro přístup do Síť Poskytovatele.

**Místem připojení** je místnost, resp. soubor místností, s nimiž je Uživatel oprávněn disponovat, a to z titulu práva vlastnického či jiného práva od práva vlastnického odvozeného, a ve kterých je (bude) instalováno koncové zařízení sloužící pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

**Úplatou za služby** je cena za služby uvedená v aktuálním ceníku, tedy touto cenou za služby se rozumí měsíční poplatek za využívání služeb, který je Uživatel povinen uhradit oproti doručenému daňovému dokladu, a to buď formou poštovní zásilky či elektronickou poštou a v neposlední řadě vyzvednutím v zákaznickém portálu, a to buď jednotlivě či využitím všech způsobů. Poplatek je vždy vázán na kalendářní měsíc. V případě, že není poskytování služby zahájeno prvního dne kalendářního měsíce, je v měsíci zahájení poskytování služby účtována poměrná část měsíčního poplatku.

**Parametr** služby je souhrn vlastností služby elektronických komunikací, tj. zejména rychlost připojení k síti Internet a agregace rychlosti. Rychlostí připojení k síti Internet se rozumí maximální velikost datového toku při stahování a odesílání dat. Agregací rychlosti se rozumí počet účastníků, jenž ve stejný okamžik sdílí uvedenou rychlost připojení. Garantovaná rychlost u připojení bez agregace je shodná s uvedenou rychlostí připojení. Garantovaná rychlost u připojení s agregací je rovna poměru uvedené rychlosti a agregace.

**Parametry** služby jsou uvedeny v samotné smlouvě nebo vychází z aktuálního platného ceníku služeb. Porucha je stav, kdy se koncové zařízení Uživatele projevuje způsobem, který svědčí o tom, že není připojeno k síti Internet nebo že nejsou splněny garantované parametry služby, specifikované ve smlouvě.

**Garance poskytované služby.** V případě poskytování služby prostřednictvím Bezdrátového připojení, Poskytovatel garantuje smluvním ujednáním specifikované parametry služby na bezdrátovém klientském zařízení na straně Uživatele. V případě poskytování služby prostřednictvím kabelového připojení, garantuje Poskytovatel smluvně stanovené specifikované parametry služby v místě připojení kabelového vedení Uživatele do sítě Poskytovatele (zpravidla datová zásuvka v Místě připojení uživatele), přičemž Poskytovatel nepřijímá odpovědnost za neplnění poskytované služby v důsledku nefunkčnosti. Bezdrátového klientského zařízení na straně Uživatele, koncového zařízení Uživatele nebo v důsledku poškození kabelového vedení Uživatele. **Předávací protokol** je dokument všeobecné povahy, ze kterého vyplývají technické podmínky smluvního vztahu a přehled poskytnutých věcí sloužících pro naplnění účelu smluvního vztahu.

## **2. Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb el. komunikací**

2.1 Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je smlouvou nepojmenovanou (inominátní) uzavřenou v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/201 Sb. občanského zákoníku, za použití příslušných ustanovení ZEK a souvisejících právních předpisů (dále jen smlouva);

2.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, v případě, že návrh smlouvy bude Uživatelem akceptován mimo obchodní prostory Poskytovatele, pak samotná smlouva nabývá účinnosti dnem doručení příslušného projevu o přijetí návrhu do sféry Poskytovatele;

2.3 Smlouva se uzavírá po vzájemné dohodě, buď na dobu neurčitou či na dobu určitou, vždy však nejdéle na dobu 24 měsíců; pokud smlouva uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

2.4 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, tak tato zaniká:

- a) pokud datum zahájení poskytování služby nenastane do jednoho roku ode dne účinnosti smlouvy
- b) službu, spočívající v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nelze v důsledku zásahu vyšší moci nadále poskytovat
- c) z objektivních překážek ležících na straně Poskytovatele nebo jeho obchodních partnerů.
- d) výpovědí jedné ze smluvních stran
- e) dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem
- f) v souladu s § 63b odst. 5 ZEK.

## **3. Práva a povinnosti smluvních stran**

3.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli přístup do sítě Internet s možností využití veškerých služeb této sítě. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě je uvedena dle typu tarifu objednané Uživatelem v dokumentu Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

3.2 Úplná definice specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě včetně možných odchylek je dostupná na webových stránkách Poskytovatele <https://neos.cz/dokumenty>.

3.3 Uživatel je oprávněn, aby Poskytovatel na své náklady v rámci poskytování své služby provedl instalaci všech zařízení nezbytných pro zahájení poskytování služby, včetně konfigurace a testování funkčnosti předávané služby.

3.4 Uživatel je oprávněn čerpat službu nepřetržitě 24 hodin denně po celý kalendářní rok.

3.5 Uživatel je povinen Poskytovatele neprodleně informovat, když z jeho strany dojde ke změně kontaktních údajů, a to formou elektronické pošty nebo osobně v sídle Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti se Uživatel zavazuje Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč;

3.9 Uživatel je povinen čerpat poskytovanou službu v souladu se smlouvou a právními předpisy ČR;

3.10 Uživatel není oprávněn umožnit třetí osobě, aby jím čerpanou službu použila v rozporu s platnými zákony či dobrými mravy;

3.11 Uživatel při instalaci služby ze strany Poskytovatele na své náklady poskytne potřebnou součinnost;

3.12 Uživatel není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k čerpání služby podle vzájemně uzavřené smlouvy;

3.13 Uživatel je odpovědný za správné nastavení parametrů Koncového zařízení pro přístup do sítě Poskytovatele, prvotně provedené Poskytovatelem v souladu s údaji uvedenými v Předávacím protokolu, přičemž v případě nastavení jiných parametrů Koncového zařízení je Poskytovatel oprávněn, a to i bez předchozího upozornění, přerušit poskytování služby, to vše až do doby sjednání nápravy, přičemž za opětovné zprovoznění služby může být Uživateli účtován poplatek 500,- Kč;

3.14 Uživatel dále není oprávněn na zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení jakkoliv zasahovat a ani, bez souhlasu Poskytovatele, takové zásahy umožnit třetí osobě a je odpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou;

3.15 Uživatel není také oprávněn převést svá práva či povinnosti ze smlouvy uzavřené s Poskytovatelem na třetí osobu, ledaže k tomuto svému záměru získá od Poskytovatele písemný souhlas;

3.16 Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu způsobenou na vlastním zařízení Uživatele, ať již přímo nebo nepřímo z důvodů ležících na jeho straně;

3.17 Poskytovatel neodpovídá za případné porušení ochrany soukromých dat Uživatele třetí osobou prostřednictvím sítě Internet a ani za obsah přenášených zpráv;

3.18 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu obchodních příležitostí na straně Uživatele;

3.19 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Uživateli oznámit alespoň jeden měsíc předem a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Uživatel je oprávněn ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem, a to formou písemné výpovědi ke dni nabytí účinnosti této změny, nebude-li změny akceptovat.

3.20 Se všemi osobními údaji Uživatele je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZZOÚ a GDPR

#### **4. Zánik práv a povinností ze smlouvy**

4.1 V případě, že smluvní strany mezi sebou uzavřely smlouvu na dobu neurčitou, tato smlouva může být kteroukoliv smluvní stranou vypovězena, přičemž každá výpověď musí být učiněna v písemné podobě a doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí třicet dnů a počne běžet od dalšího dne po doručení výpovědi;

4.2 Porušuje-li jedna či druhá smluvní strana podstatným způsobem smluvní povinnosti přijaté smlouvou, resp. stanovené těmito VP, vzniká straně, která je takovýmito jednáním dotčena na svých právech, právo odstoupit od smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;

4.3 V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle § 63b odst. 7 ZEK, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, 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. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje podle § 63b odst. 7 ZEK, podle něhož se uživateli neukládá žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

#### **5. Reklamacce a poruchy**

5.1 Uživatel má právo reklamovat v souladu s § 64 odst. 7-12 ZEK výši vyúčtování ceny za poskytnuté služby či vadné poskytování služby. Reklamacce je možné nahlásit osobně během pracovní doby v sídle Poskytovatele nebo doručit písemně na adresu Poskytovatele. Takto podanou reklamaci má Poskytovatel povinnost vyřídit do třiceti dnů od jeho doručení či oznámení;

5.2 Nahlášení poruchy je možné během pracovní doby, a to osobně v sídle Poskytovatele nebo telefonicky na tel. čísle 775 726 230. Mimo pracovní dobu lze poruchu nahlásit telefonicky na tel. čísle 775 726 230;

5.3 Poskytovatel je oprávněn technicky složité případy vyřídit nejpozději do třiceti dnů ode dne jejich nahlášení;

5.4 méně závažnou Poruchu na straně Poskytovatele se tento na vlastní náklady zavazuje odstranit v den jejího nahlášení, avšak pokud k prokazatelnému nahlášení dle bodu 5.2 došlo nejpozději do 15:00 hod. téhož dne, nebo v den následující po dni jejího nahlášení, pokud k prokazatelnému nahlášení dle bodu 5.2 došlo po 15:00 hod. Pokud však Poskytovatel bude odstraňovat poruchu vzniklou v důsledku porušení této smlouvy ze strany Uživatele, tento se zavazuje Poskytovateli nahradit veškeré náklady, které mu vznikly s odstraňováním takovéto vady;

5.5 v případě, že Poskytovatel poruší svoje povinnosti shora uvedené v bodech 5.3 a 5.4 toho článku, tak se na základě písemné žádosti Uživatele tomuto zavazuje poskytnout slevu ve výši 1/30 z ceny měsíčního plnění bez DPH, a to za každý den prodlení;

5.6 Porucha na straně Uživatele bude odstraněna na základě učiněné žádosti s tím, že Uživatel tímto bere na vědomí, že náklady na odstranění poruchy (cena opravy) jsou zpoplatněny a jejich výše je dána ceníkem Poskytovatele. Lhůta pro odstranění poruchy bude individuálně mezi Uživatelem a Poskytovatelem sjednaná; v případě, že Uživatel uzná za vhodné, je oprávněn si poruchu na jeho straně odstranit za pomoci odborné osoby; v případě, že Uživatel nejprve využije při odstraňování poruchy pracovníků Poskytovatele, avšak následně zmaří odstranění poruchy samotnými pracovníky, tak se zavazuje zaplatit všechny náklady související s činností pracovníků, tj. cestovné, promeškaný čas a jiné;

5.7 Při odstraňování poruchy je Uživatel povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost, aby tak Poskytovatel mohl nahlášenou poruchu odstranit, přičemž v případě porušení této povinnosti je Uživatel odpovědný za včasné odstranění poruchy a obnovení poskytování služby Poskytovatele.

5.8. Pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo nedodržení termínů opravy a instalace, přísluší uživateli paušální náhrada, způsob určení paušální náhrady stanoví vyhl.č. 529/2021 Sb.

## **6. Neplacení nebo opožděné placení účtu**

6.1 Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

6.2 Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel prokazatelně upozorní uživatele na tuto skutečnost a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.

6.3 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezříditi účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## **7. Odstoupení od smlouvy**

7.1 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 <https://neos.cz/dokumenty> . 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.

7.2.2. Byla-li smlouva uzavřena mimo obchodní prostory poskytovatele ve smyslu ustanovení § 1820 občanského zákoníku a požádá-li zákazník o zahájení poskytování služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů ve smyslu ujednání dle bodu II. 6. VP.

## **8. Ostatní ujednání**

8.1 dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito VP;

8.2 Poskytovatel a Uživatel se dohodly, že pokud vyvstane potřeba Uživatele písemně obeslat, tak písemná korespondence bude probíhat ve formě doporučených poštovních zásilek (dále jen zásilka). Doručení a vyzvednutí zásilky se pak řídí v souladu § 24 zákona č. 500/2004;

8.3 Uživatel tímto bere na vědomí, že potřeba písemně obeslat jeho osobu vyvstane tehdy, pokud Uživatel nebude řádně a včas reagovat na sdělení, výzvy či žádosti zasílané mu prostřednictvím elektronické pošty na jím uvedenou emailovou adresu Poskytovatelem;

8.4 Pokud Uživatel projeví vůli, aby na místo zasílání zpráv prostřednictvím elektronické pošty byl v souladu se zákonem č. 29/2000 Sb. obeslán prostřednictvím poštovních zásilek či formou doporučených zásilek, pak se tímto zavazuje, že ve prospěch Uživatele uhradí cenu za každé (i dílčí) využití této doplňkové služby, a to ve výši 35 Kč;

8.5 Poskytovatel nakládá při poskytování služeb k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování obsahu, ke kterému Uživatel přistupuje s výjimkou případů, kdy je to nezbytně nutné. Za výjimku se považuje dodržení povinností stanovených přímo právními předpisy nebo uloženými soudem či jiným oprávněným orgánem veřejné moci, dále také eliminace provozu z důvodného podezření na útok, ohrožující bezpečnost a integritu sítě (tzv. DDos útok);

8.6 Souběh Digitální televize a internetu ošetřuje tzv. duální režim. Je tak zajištěna maximální možná rychlost internetu a zároveň dokonalý obraz a zvuk Digitální televize. Během sledování televize tak může duální režim krátkodobě snížit rychlost internetu o cca 3,5 Mb/s (SD kanál) nebo 7 Mb/s (HD kanál). Po vypnutí set-top boxu se rychlost připojení k internetu zase vrátí na původní hodnotu.

8.7 tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.2.2024.