

## Všeobecné obchodní podmínky společnosti NejPřipojení.cz s.r.o.



Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů – dále „VOP“.

### **1. Předmět VOP:**

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - dále „smlouva“, mezi společností NejPřipojení.cz s.r.o., IČ: 05884659, se sídlem Brno - Lesná, Slavíčková 827/1a, PSČ 638 00, zapsanou pod spisovou značkou 98727 C, Krajský soud v Brně, dále jen „poskytovatel“ a dále jen „zákazník“. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi poskytovatelem a zákazníkem.

1.2 Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním ceníkem služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných služeb a aktuální ceník těchto služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce poskytovatele na [www.nejpripojeni.cz/dsl](http://www.nejpripojeni.cz/dsl) a na pobočce společnosti na adrese Olomouc, Dolní náměstí 55/33. Celkové smluvní ujednání mezi poskytovatelem a zákazníkem tvoří smlouva, tyto VOP, aktuální ceník služeb a další sjednané služby dle dohody obou smluvních stran.

1.3 Připojením zákazníka na síť se pro účely smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu sítě, jak je definován v článku 4.1 VOP.

1.4 Hlavním komunikačním kanálem mezi poskytovatelem a zákazníkem je elektronická komunikace na adrese [dsl@nejpripojeni.cz](mailto:dsl@nejpripojeni.cz), v rámci které jsou mezi zákazníkem a poskytovatelem řešeny veškeré náležitosti, technické problémy a další informace, zásadně se týkající plnění této smlouvy obou smluvních stran této smlouvy. Dále může zákazník kontaktovat i hot-line. Kontakt je zveřejněn na aktuálních webových stránkách společnosti NejPřipojení.cz na adrese [www.nejpripojeni.cz](http://www.nejpripojeni.cz).

### **2. Práva a povinnosti poskytovatele:**

2.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu tak, aby byly služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky, provádět běžné opravy v termínu tak, aby byly závady sítě odstraněny v nejkratším možném termínu a v souladu s platným právním předpisem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách služeb, informovat zákazníka o všech změnách uvedených ve smlouvě a to nejméně 1 měsíc před provedením změny o této skutečnosti uveřejněním na svých webových stránkách a pobočkách společnosti NejPřipojení.cz s.r.o.

2.2 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření, dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování služeb poskytovatele, bezpečnosti služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti při poskytování těchto služeb, a to na dobu nezbytně nutnou do odstranění těchto závad, dále na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování služeb z důvodu provádění opravy sítě nebo technické údržby, účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytované služby a další poplatky podle platného ceníku služeb, uchovávat podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 těchto VOP a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely nikoli na újmu ustanovení čl. 11 těchto VOP, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, kdy zákazník poruší ustanovení smlouvy, VOP nebo nedodrží platební podmínky dle sjednané smlouvy po dobu delší 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté služby, může takovému zákazníkovi poskytovatel pozastavit poskytování služeb, což nevylučuje nárok poskytovatele na cenu služeb řádně účtovat a povinnost zákazníka tuto službu řádně uhradit. Dočasného pozastavení, nebo zastavení – ukončení sjednané smlouvy poskytování služby s jejím účtováním lze uplatnit maximálně po dobu rovnající se sjednané výpovědní lhůtě, v rámci které je zákazník povinen závadný stav napravit. V opačném případě bude smluvní vztah v rozsahu přijatých opatření ukončen dle ujednání čl. 11 odst. 11.7 těchto VOP.

2.3 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě.

### **3. Práva a povinnosti zákazníka**

3.1 Zákazník je oprávněn užívat služby ve sjednaném rozsahu, požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb podle aktuální nabídky, obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na kontaktní email [dsl@nejpripojeni.cz](mailto:dsl@nejpripojeni.cz) nebo hot-line poskytovatele, podávat reklamace v souladu s reklamačním řádem poskytovatele.

3.2 Zákazník se zavazuje řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby, užívat sjednané služby v souladu se smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a VOP, aktuální nabídkou služeb, pokyny poskytovatele, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům poskytovatele a dále poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu sjednané smlouvy, užívat sjednané služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice, ke koncovému bodu sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na síť a přístup ke službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu sítě, a případné další poplatky dle aktuálního ceníku služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení operátora, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených zákazníkem, neprodleně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve sjednané smlouvě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne nastalé změny, poskytnout poskytovateli na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů a na výzvu poskytovatele umožnit jeho pracovníkům přístup k jeho elektronickým komunikačním zařízením včetně koncového bodu sítě v místě instalace a to i tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod sítě instalovány v soukromých prostorách zákazníka a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování služeb podle smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.2 VOP, užívat sjednané služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do sítě, nainstalovaného zařízení nebo koncového bodu sítě (jak jsou tyto termíny vymezeny v odstavci 4.1 a 4.2 těchto VOP, anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nehmotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

### **4. Zařízení pro poskytování Služeb**

4.1 Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi poskytována sjednaná služba.

4.2 Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, ani po jeho skončení do zařízení poskytovatele zasahovat a manipulovat s ním. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu zařízení.

4.3 Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.4 Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi poskytovatelem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno v provozním řádu příslušné služby. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nespĺňují požadavky příslušných právních předpisů.

4.5 Zákazník je povinen zařízení řádně opatrovat a neprodleně nahlásit poskytovateli jakékoliv závady nebo poruchy na zařízení. Případné závady nebo poruchy poskytovatel odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy zařízení hradí operátor, vyjma případů, kdy zákazník závadu poskytovateli neoznámil neprodleně po jejím vzniku, nebo kdy zákazník neumožnil poskytovateli přístup do prostor, kde je zařízení instalováno nebo závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením zákazníka připojeným na koncový bod sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně v případech uvedených v těchto VOP. Zákazník je povinen poskytovateli uhradit veškeré náklady na odstranění závady.

4.6 Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození zařízení, poskytovatel zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu.

4.7 Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen poskytovateli vrátit zařízení, bylo-li mu takovéto poskytnuto a je zaznamenáno ve smlouvě nebo jejím dodatku uzavřeným se zákazníkem, a to do čtrnácti dnů ode dne ukončení smlouvy na vrub zákazníka. Zákazník je pro naplnění tohoto ujednání VOP oprávněn požadovat zásah pracovníka NejPřipojení.cz,

příčemž náklady spojené s tímto zásahem jdou na vrub zákazníka, který je povinen a zavazuje se k jejich úhradě. Právo náhradu další újmy tímto není dotčeno.

## **5. Uzavření Smlouvy**

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, telefonicky, nebo s obchodním reprezentantem poskytovatele, který je k tomu výslovně poskytovatelem oprávněn.

5.2 Formu uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy poskytovatel.

5.3 Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.4 Smlouva, která je uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu smlouvy oběma smluvními stranami.

5.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně, tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty, telefonicky, elektronické pošty (emailu), obchodního reprezentanta společnosti a zákazník uhradí první, nebo zálohovou platbu určenou poskytovatelem, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti. Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo změny obsahu smlouvy poskytnout zákazníkovi informace podle odstavce § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, a to v elektronické nebo listinné formě. Byla-li Smlouva uzavřena nebo změněna pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů, přičemž lhůta pro odstoupení začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat poskytovateli na adresu poskytovatele uvedenou na webových stránkách poskytovatele. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli, zákazník je povinen uhradit poskytovateli služby, které již užíval ode dne uzavření smlouvy do dne platného odstoupení od této smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením služby.

5.6 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem NejPřipojení.cz nebo s obchodním reprezentantem, může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

5.7 Pro případy, kdy je zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

## **6. Změna Smlouvy**

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany poskytovatele nový rozsah služeb zaveden do databáze zákazníka a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za služby v nové výši dle platného ceníku služeb v nejbližším účtovacím období. Změna rozsahu služeb má charakter dodatku ke smlouvě, který je zákazníkovi oznamován způsobem stanoveným smlouvou, nebo jejím dodatkem. Poskytovatel je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní doby, která počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla příslušná změna oznámena. Uhrazení platby za služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

## **7. Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací**

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud zákazník, nebo jiná osoba v bytě nebo jinde na zařízení zákazníka zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek poskytovatele, je poskytovatel oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy. Toto platí především pro následující situace, kdy zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu, komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv, narušování bezpečnosti systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, neoprávněně využívá dat zákazníkem, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí, zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě, zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím, zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu se závaznými právními předpisy a pravidly diskusní skupiny, zákazník bez předchozí dohody s poskytovatelem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter

porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

7.2 Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou.

7.3 Zákazník je odpovědný za rozvíjející anebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.4 Zákazník bere na vědomí, že opravy a odstranění zařízení poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a poskytovatel nenesení jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel/zákazník takové zálohování dat provedl či nikoliv.

## **8. Cena Služeb a platební podmínky**

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním ceníku služeb. Aktuální ceník služeb je v souladu s článkem 1.2 VOP uveřejněn na webové stránce poskytovatele na [www.nejpripojeni.cz/dsl](http://www.nejpripojeni.cz/dsl), k nahlédnutí na pobočce poskytovatele na adrese uveřejněné na jeho webových stránkách a u obchodních reprezentantů poskytovatele. Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby je prováděno podle zákona o elektronických komunikacích. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou zařízení. Změnu ceny služeb zveřejní poskytovatel vždy nejméně 30 dnů předem dnem účinnosti této změny.

8.2 Změna ceny sjednaných služeb je mezi stranami smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je poskytovatel oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku.

8.3 Při uzavírání smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat po zájemci o jeho služby zálohu, instalační, připojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření smlouvy dle ceníku poskytovatele na jeho webových stránkách [www.nejpripojeni.cz/dsl](http://www.nejpripojeni.cz/dsl).

8.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo smlouvu bez udání důvodu neuzavřít, nebo již probíhající smlouvu ukončit, a to i bez sdělení důvodů takového rozhodnutí.

8.5 Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn použít zálohu na zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi včetně smluvních pokut, přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, potom dlužné poplatky za služby, popř. náhrada újmy způsobené poskytovateli.

8.6 Způsob platby za služby je dohodnut při sjednávání smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 VOP.

8.7 Poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby v dílčích obdobích. Dodání služby poskytovatelem zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy poskytovatel započal poskytování služeb, do posledního dne v tomto kalendářním měsíci, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytovatel ukončil poskytování služeb, do dne ukončení poskytování služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování služeb je poslední den příslušného dílčího období.

8.13 Cena za sjednané služby dodávané poskytovatelem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 20. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený poskytovatelem. Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou doručovány v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně dohodnuto jinak.

8.14 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je poskytovatel oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.15 Nezaplátí-li zákazník včas cenu za služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď samostatně, nebo o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování služeb. Na prodlení s úhradou ceny služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit poskytování služeb tomuto zákazníkovi. Poskytovatel je rovněž oprávněn ukončit poskytování služeb bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za služby nebo jiných poplatků.

8.16 Poskytovatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

8.17 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený poskytovatelem.

## **9. Odpovědnost za vady a povinnost k náhradě újmy**

9.1 Poskytovatel zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

9.2 Není-li možné službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

9.3 Poskytovatel neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

9.4 Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

9.5 Poskytovatel není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích.

9.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne poskytovateli, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu sítě, jež k tomu není určeno nebo které nesplňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do sítě nebo zařízení či porušení ustanovení smlouvy nebo VOP.

9.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit poskytovateli případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

## **10. Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků**

10.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla poskytovatele nebo elektronickou adresu poskytovatele v souladu s reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi poskytovatelem a zákazníkem.

10.2 Reklamacce je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku které bylo možno službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované ceně za služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamacce zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

10.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce rozsahu, kvality poskytované služby, či vyúčtování ceny za službu uplatněnou dle čl. 10.2 VOP bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li poskytovatel reklamacce podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

10.4 V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny služby, nebo vadného poskytnutí služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, nabídne poskytovatel zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamacce. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude poskytovatelem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a

kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamace způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

## **11. Trvání a ukončení Smlouvy**

11.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 VOP a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

11.2 Bylo-li ve smluvním dokumentu smluvními stranami sjednáno užívání služby po dobu definovanou jednoznačně určitým časovým úsekem, je zákazník povinen a zavazuje se ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích v případě nedodržení tohoto závazku uhradit poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše úhrady je stanovena jednou pětinou (1/5) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku, nebo jednou pětinou součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku. Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

11.3 Bylo-li ve smluvním dokumentu sjednáno užívání služby na dobu určitou, tzn. stanoveno konkrétní datum ukončení poskytování služby, pak v rozsahu této specifikace služeb je smlouva ukončena posledním dnem sjednané doby určité.

11.4 Smlouvu je zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s jedno (1) měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet druhým dnem, v němž byla poskytovateli doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 11.2 VOP tímto není dotčeno.

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny VOP nebo ceníku služeb vydávaných poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a smlouva zaniká k prvnímu dni, kdy k oznámení změn zákazníkovi došlo.

11.5 Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu písemně následujícím způsobem:

a) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat služby podle této smlouvy nebo jinak plnit podmínky smlouvy a VOP

b) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat služby podle smlouvy o poskytování jakékoliv služby na dobu určitou.

11.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane poskytovat sjednané služby po dobu delší než 30 dnů, nebo v souvislosti s článkem 8.2 VOP. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od smlouvy poskytovateli ke dni splatnosti nové ceny.

11.7 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy v případě prodlení zákazníka s platbou ceny za služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů nebo v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice nebo v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy a VOP nebo pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku sjednaných služeb do 30 dnů od podpisu smlouvy nebo z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících mu plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 dnů nebo pokud zákazník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení poskytovatele od smlouvy na elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou poskytovateli. V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď článků 11.4 a 11.5 a písemné odstoupení dle článků 11.6 a 11.7 VOP byly doručeny druhé smluvní straně desátý (10.) den po odeslání.

11.8 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za služby nebo jiných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti poskytovateli.

## **12. Změna a platnost Všeobecných podmínek**

12.1 Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na stránkách [www.nejpripojneni.cz/dsl](http://www.nejpripojneni.cz/dsl)

12.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení

zákazníka, je poskytovatel povinen informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Povinnost poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

12.3 Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

### **13. Rozhodné právo**

13.1 Smlouva mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České Republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

13.2 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi zákazníkem a poskytovatelem budou primárně řešeny smírnou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

13.3 Spory mezi zákazníkem a poskytovatelem, týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích specializovaný subjekt Český telekomunikační úřad. Více informací na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

13.4 Není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu, je zákazník oprávněn obrátit se návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci, která jako nezávislý prostředník bude nápomocna dosažení soukromoprávní dohody stran. Více informací na [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

13.5 Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností poskytovatele plynoucích ze smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, v platném znění, pohledávky vzniklé ze smlouvy může poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

### **14. Společná a závěrečná ustanovení**

14.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele, u obchodních zástupců poskytovatele a na pobočce poskytovatele uvedené na webových stránkách poskytovatele.

14.2 Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že byl s VOP řádně seznámen.

14.3 Je-li některé ustanovení VOP neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu smlouvy či VOP oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

14.4 V případě, že by se smlouva, VOP, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: 1. Smlouva, 2. VOP, 3. Provozní řády jednotlivých služeb, 4. reklamační řád.

14.5 Tyto VOP pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších VOP.

14.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 5. 2018 v Olomouci.

NejPřipojení.cz s.r.o., IČ: 05884659, se sídlem Brno - Lesná, Slavíčková 827/1a, PSČ 638 00, zapsanou pod spisovou značkou 98727 C, Krajský soud v Brně, pobočka NejPřipojení.cz s.r.o. v Olomouci, Dolní náměstí 55/33, 779 00 Olomouc, tel hot-line: 00420 722 964 094, e-mail: [dsl@nejpripojeni.cz](mailto:dsl@nejpripojeni.cz) web: [www.nejpripojeni.cz](http://www.nejpripojeni.cz)