

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Služby) společnosti Nej.cz s.r.o. pod obchodní značkou **Nej.cz** (dále jen „**Všeobecné podmínky**“) jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování Služeb a souvisejících činností na území České republiky poskytovatelem, s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních § 78 - § 85 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního partnera Poskytovatele. Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto sítí.

Základní popis a specifikace portfolia poskytovaných Služeb jsou uvedeny zejména v Provozním řádu jednotlivých Služeb a v Cenících služeb a zařízení.

Všeobecné podmínky, Provozní řád a Ceníky služeb a zařízení k jednotlivým typům Služeb jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele (www.nej.cz) a v tištěné podobě jsou k dispozici na pobočkách společnosti Poskytovatele.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními řády a Ceníky služeb a zařízení podpisem Smlouvy. Dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány další služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn.

1 Definice pojmů

- 1.1 **Poskytovatel** je společnost Nej.cz s.r.o. se sídlem Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799.
- 1.2 **Internetové stránky Poskytovatele** jsou internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese: www.nej.cz.
- 1.3 **Zákaznické centrum** je centrální místo Poskytovatele zřízené pro komunikaci se Zákazníky a veřejností dostupné na kontaktech: tel.: 488 999 488, email: zakaznicke.centrum@nej.cz, adresa pro doručování: Nám. Svobody 526, 739 61 Třinec.
- 1.4 **Kontaktní místo** je obchodní místo Poskytovatele zřízené pro styk se Zákazníky a veřejností. Přehled kontaktů a adres kontaktních míst pro jednotlivé regiony je uveden na internetových stránkách Poskytovatele: www.nej.cz.
- 1.5 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem nebo s Poskytovatelem zahájila jednání o uzavření Smlouvy (pro potřebu bližší specifikace dle zákona o elektronických komunikacích - Účastník).
- 1.6 **Služby** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytované na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Součástí Služeb může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 1.7 **Ceník služeb** je aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na internetových stránkách a kontaktních místech Poskytovatele.
- 1.8 **Smlouva** je Smlouva na poskytování Služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- 1.9 **Faktura** je daňový doklad - vyúčtování za objednané služby, vystavený Poskytovatelem v elektronické nebo listinné podobě na cenu za poskytované Služby.
- 1.10 **Síť** je síť elektronických komunikací dle definice Zákona o elektronických komunikacích, prostřednictvím které jsou Zákazníkům poskytovány Služby.
- 1.11 **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele. Zpravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb.
- 1.12 **Koncové zařízení** je zařízení Poskytovatele nebo Zákazníka připojené ke koncovému bodu sítě. Bližší specifikace

koncového zařízení je uvedena v provozním řádu pro daný typ poskytované Služby. Nedílnou součástí koncového zařízení poskytovatele je i příslušenství, kterým se rozumí veškeré komponenty dodané spolu se zařízením zajišťující jeho funkčnost (napájecí zdroje, propojovací kabely, dálkové ovladače apod.)

- 1.13 **Provozní řád** je dokument, resp. dokumenty, které stanoví provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování jednotlivých Služeb.

2 Vznik a změny smluvního vztahu

- 2.1 Uzavřít nebo změnit Smlouvu na poskytování Služeb je možné na kontaktním místě Poskytovatele, nebo některou z forem komunikace na dálku, případně mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (osobně mimo Kontaktní místo Poskytovatele, písemně, telefonicky, elektronickou poštou nebo na internetových stránkách Poskytovatele). Při uzavření Smlouvy Zákazník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. U podnikající právnické osoby se jedná zejména o obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky a IČ, bylo-li přiděleno, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, u podnikající fyzické osoby jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, u nepodnikající osoby jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky, popř. IČ právnické osoby, bylo-li přiděleno. Pokud je zákazník plátcem DPH, uvede též DIČ.
- 2.2 Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis zmocnitele musí být úředně ověřen.
- 2.3 Poskytovatel může se Zákazníkem odmítnout uzavřít Smlouvu z těchto důvodů:
 - a) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - b) Zákazník neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,

- c) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro daný typ poskytované Služby,
- d) Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku.
- e) Jestliže se Poskytovatel oprávněně domnívá, že zákazník má úmysl zpřístupnit Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům bez rozdílu, zda bezplatně či za úplatu.
- 2.4** Pokud Zákazník splní všechny náležitosti specifikované v těchto Všeobecných obchodních podmínkách a Provozním řádu pro daný typ poskytované Služby, pak Poskytovatel se Zákazníkem uzavře Smlouvu a zajistí aktivaci objednaných Služeb.
- 2.5** Smlouva nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti dnem aktivace objednaných Služeb. Smluvní vztah se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou, typ smluvního vztahu je vymezen ve Smlouvě. Zákazníkovi je při uzavření Smlouvy přidělen tzv. Komunikační PIN, což je šestimístné osobní číslo, které je Zákazník povinen sdělit Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.
- 2.6** Poskytovatel je oprávněn podmínky Smlouvy jednostranně změnit. Změnu podmínek Smlouvy Poskytovatel zveřejní minimálně 1 měsíc předem na své internetové adrese a Kontaktních místech. V případě změny podmínek Smlouvy v neprospěch Zákazníka je Poskytovatel povinen Zákazníkovi změnu oznámit minimálně 1 měsíc předem způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, současně s informací o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Právo ukončit Smlouvu musí Zákazník uplatnit písemně, a to nejpozději 10 dní před nabytím účinnosti změny Smlouvy. Právo ukončit Smlouvu zákazníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.7** Každou oznamovací povinnost, či povinnost zaslat upozornění, která vyplývá ze Smluvních dokumentů nebo ze zákona, může Poskytovatel splnit i elektronickými prostředky formou elektronické zprávy podepsané běžným nezaručeným elektronickým podpisem, zákaznickým účtem Moje Nej či formou SMS, nestanovují-li právní předpisy povinné dodržení jiné formy sdělení.
- 2.8** Zákazník má právo požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb. Požadavek na změnu lze uplatnit prostřednictvím Zákaznického centra nebo Kontaktního místa Poskytovatele nebo i jiným způsobem komunikace na dálku. Poskytovatel může vyhovět zákazníkovi podle charakteru smluvních podmínek dříve uzavřené smlouvy.
- 2.9** Změny identifikačních údajů
- a) Zákazník se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamovat Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.
- b) Na výzvu Poskytovatele je Zákazník bez zbytečného odkladu povinen Poskytovateli prokázat správnost identifikačních údajů obsažených ve Smlouvě.
- 2.10** Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.11** Poskytovatel je oprávněn při uzavření Smlouvy od Zákazníka požadovat složení kauce stanovené v Ceníku Poskytovatele.
- 2.12** Poskytovatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši kauce upravit, případně požadovat složení dodatečné kauce.
- 2.13** Poskytovatel je oprávněn použít kauci k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služby, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a za nevrácené nebo poškozené zapůjčené zařízení.
- 2.14** Kauce bude Zákazníkovi vrácena po skončení smluvního vztahu na žádost Zákazníka do 30 dnů od obdržení žádosti o vrácení kauce, to pouze za podmínky, že Poskytovatel nebude po skončení smluvního vztahu evidovat za Zákazníkem žádnou neuhrazenou pohledávku. Žádost o vrácení kauce je Zákazník oprávněn učinit nejdříve ke dni skončení smluvního vztahu.
- ### 3 Druhy poskytovaných Služeb
- 3.1** **Nej TELEVIZE** – poskytování služeb kabelové televize-vysílání televizních a rozhlasových programů v síti.
- 3.2** **Nej INTERNET** – poskytování služeb přístupu do sítě Internetu prostřednictvím sítě.
- 3.3** **Nej TELEFON** – poskytování telefonních služeb.
- 3.4** **Nej MOBIL** – poskytování mobilních služeb.
- 3.5** **Nej NET TV** – poskytování internetové televize.
- ### 4 Cena Služeb sítě
- 4.1** Zákazník (Účastník) je povinen hradit Poskytovateli za poskytované Služby cenu podle ceníku a podmínek Poskytovatele platných v den uzavření smlouvy. Platby budou provedeny do data splatnosti uvedeného na vyúčtování pro jednorázové i opakované platby. Případné změny cen řeší článek 2.6 těchto podmínek.
- 4.2** Zaplacením se rozumí připsání peněz na účet Poskytovatele.
- 4.3** Poskytovatel provede vyúčtování elektronickou či listinnou formou zvolenou Zákazníkem při uzavření Smlouvy. Pro zasílání vyúčtování v listinné formě platí, že náklady s tím spojené hradí Zákazník dle Ceníku služeb, naopak elektronická forma vyúčtování je bezplatná. Pro Zákazníka, který nemá zvolený žádný způsob pro zasílání vyúčtování, platí předání vyúčtování v elektronické formě prostřednictvím internetových stránek poskytovatele v rámci zákaznické sekce Moje Nej. V průběhu trvání smlouvy může Zákazník změnit formu zaslání vyúčtování pomocí Kontaktního místa, nebo Zákaznického centra Poskytovatele.
- 4.4** Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 4.1. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat ve lhůtě splatnosti.
- 4.5** Jestliže Zákazník nezaplatí vyúčtování vystavené Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti, Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.

- 4.6 Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej upozorní způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění - upomínky. Náklady s tím spojené hradí Zákazník. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé. Poskytovatel současně může Zákazníka o dluhu informovat i jiným dostupným způsobem (elektronickou poštou, telefonicky, SMS, v listinné formě poštou, osobně, případně zveřejněním v internetovém prohlížeči nebo na obrazovce televizního přijímače).
- 4.7 V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v Ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Zákazníka, který je v prodlení s platbou dlužné částky. Zákazník souhlasí v souladu se z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů s třetí osobou za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Zákazník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.8 Poskytovatel je oprávněn provést kdykoli zápočet svých i nesplatných pohledávek vůči Zákazníkovi proti jakýmkoliv pohledávkám Zákazníka vůči Poskytovateli.
- 4.9 Zákazník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení. Poskytovatele v takovém případě může zastupovat právní zástupce.
- 4.10 Dostane-li se Zákazník do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku za Zákazníkem postoupit třetí osobě. V takovém případě bude pohledávku dále vymáhat tato třetí osoba.
- 4.11 Pokud je objednaná Služba aktivována nejpozději do 10. dne včetně daného kalendářního měsíce je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka zaplacení ceny za celý daný kalendářní měsíc.
- 4.12 Zákazník je povinen každou platbu, mimo inkasní – upravuje bod 4.13, řádně identifikovat příslušným variabilním symbolem, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou. Rovněž je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla platba řádně a včas provedena.
- 4.13 Při volbě placení inkasem z účtu je Zákazník povinen:
- řádně vyplnit ve Smlouvě číslo účtu, na jehož vrub bude inkaso prováděno,
 - zadat své bance inkasní příkaz a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele a doručit kopii dokladu - Souhlasu s inkasem na Kontaktní místo Poskytovatele osobně, případně poštou také na adresu Zákaznického centra nebo zaslat v elektronické formě na emailový kontakt (aktivaci inkasa realizuje Poskytovatel nejdříve v měsíci následujícím po předložení dokladu),
 - ponechat nevyplněný variabilní symbol, Poskytovatel jej používá jako identifikátor platby,
 - zajistit, aby v den splatnosti byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo řádně proběhnout,
- uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti, pokud inkasní platba nebude provedena z důvodu, který není na straně Poskytovatele, jinak je v prodlení,
- 4.14 V případě ukončení účinnosti Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vyplývají ze Smlouvy v době její platnosti a účinnosti, a to do 10 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.

5 Ostatní povinnosti Zákazníka

- 5.1 Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.
- 5.2 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace koncových zařízení dodaných Poskytovatelem a nesmí ke koncovému bodu sítě a koncovým zařízením dodaných Poskytovatelem připojovat technická zařízení, která nejsou určena pro užívání objednaného druhu Služby nebo nejsou schválená pro provoz v České republice. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli škodu vzniklou v důsledku připojení nesprávného nebo neschváleného zařízení ke koncovému bodu sítě nebo ke koncovému zařízení Poskytovatele.
- 5.3 Zákazník je povinen umožnit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 5.4 Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.
- 5.5 Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních Sítě, včetně koncového bodu nebo koncového zařízení nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení.
- 5.6 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem zapůjčen, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 5.7 Zákazník se zavazuje na své náklady zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení, prostřednictvím kterého je realizován přístup ke Službám, dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 5.8 Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění v místě Koncového bodu sítě, umožnit využití poskytovaných Služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti a Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poskytovatele domáhat se na Zákazníkovi náhrady škody v plné výši.
- 5.9 V případě vady na dodávaných Službách (porucha, přerušování provozu, snížená kvalita atp.) je Zákazník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto

skutečnost Poskytovateli v souladu s Provozním řádem pro daný typ poskytované Služby. V případě neoprávněného nahlášení poruchy (příčina závady není na straně Poskytovatele) má poskytovatel právo na náhradu vzniklé škody.

- 5.10 Při využívání služeb Zákaznického centra Poskytovatele nebo při jiném způsobu komunikace na dálku je Zákazník povinen identifikovat se číslem Smlouvy nebo přiděleným komunikačním PINem.
- 5.11 Zákazník je povinen neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- 5.12 Zákazník je povinen zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva Poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Poskytovatele, zejména nespecifické šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking).

6 Povinnosti Poskytovatele a zabezpečení provozu služeb

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá za řádný provoz Sítě a je povinen nepřetržitě udržovat svoji Síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch. Za závadu je považováno přerušení poskytované Služby, snížení její kvality nebo technických parametrů.
- 6.3 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu v rozsahu a oblastech uvedených na internetových stránkách poskytovatele www.nej.cz. Nepokrytí určitého území není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Zákazníka na kompenzaci či ukončení smlouvy bez nároku Poskytovatele na vyrovnání závazků plynoucích z podmínek Smlouvy.
- 6.4 Reklamací technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s těmito obchodními podmínkami.
- 6.5 Hlášení o závadě musí obsahovat:
 - identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
 - jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
 - telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
 - elektronickou adresu,
 - identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
 - datum a čas zjištění závady,
 - popis závady.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 6.7 Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je proto povinen Poskytovateli umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, případně ke Koncovému zařízení, případně zákaznickému zařízení (router, televizní přijímač atd.)
- 6.8 Poskytovatel se zavazuje započít práce na odstranění řádně ohlášené závady, která znemožňuje Zákazníkovi částečně nebo zcela využívat Služeb, do 48 hodin od jejího ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke Koncovému bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služeb obvykle netrvajících déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.

6.9 Zákazník má právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy nesplnění kvalitativních parametrů Služby překračuje hodnoty, dle příslušného Provozního řádu. Sleva bude na základě žádosti Zákazníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na Zákaznické centrum nebo Kontaktní místo Poskytovatele.

6.10 Poskytovatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušení nebo nepravidelnosti v poskytování Služeb, pokud jsou Poskytovateli tyto skutečnosti známy předem, na svých internetových stránkách, s výjimkou omezení a pozastavení dle čl. 8 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

7 Reklamací vyúčtování služeb

- 7.1 V případě nesprávného vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit reklamací, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 7.2 Zákazník uplatňuje reklamací písemně v elektronické formě emailem nebo listinné formě prostřednictvím doručovatelské služby nebo osobně na Kontaktním místě Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány osobně na Kontaktních místech, nebo prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele.
- 7.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací do 30 dnů ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamací Poskytovatel vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli. Uplatnění reklamací nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 7.4 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamací. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání splatných závazků Zákazníka. Pokud takové závazky neexistují, Poskytovatel vrátí Zákazníkovi přeplatek (event. snížený o výši jeho závazků) snížením účtované částky v následujícím vyúčtování pokud nebylo dohodnuto jinak. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamací, který nebyl Zákazníkovi vrácen, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.
- 7.5 Zákazník má právo uplatnit u ČTÚ námítku proti vyřízení reklamací, není-li jeho reklamací vyřízena vůbec nebo včas, případně s vyřízením reklamací nesouhlasí, a to včetně lhůt pro uplatnění reklamací. Řešení sporů, týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní a správní řízení bude vedeno snahou obou stran o dohodu.

8 Odpovědnost za škody

- 8.1 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.
- 8.2 Dojde-li k porušení provozních podmínek pro provoz koncového zařízení sítě nebo k přerušení elektrického napájení ze strany Zákazníka (viz odst. 5.7), mohou být Zákazníkovi náúčtovány náklady související s odstraněním takto neoprávněně ohlášené závady na poskytované Službě.
- 8.3 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která

nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

8.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

8.5 Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Zákazník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

9 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb

9.1 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování Služeb Zákazníkovi, jestliže:

- Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě dle čl. 4.1 a 4.2 ani v náhradním termínu dle 4.6 těchto podmínek.
- Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 4.1 a 4.2 těchto podmínek.
- Zákazník porušuje tyto Všeobecné obchodní podmínky, případně Provozní řád, předpisy a právní normy pro autorská práva nebo jiné právní předpisy platné pro užívání Sítě a Služeb.
- Zákazník narušuje činnost Služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.).
- Zákazník poskytuje Službu jiným subjektům, bez ohledu na to, zda za úplatu či bezúplatně.
- Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.
- Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu Sítě.

9.2 Přerušování či pozastavení poskytování služeb dle čl. 9.1 a) až g) je považováno ze strany Poskytovatele za oprávněné a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.

9.3 Poskytovatel je oprávněn stanovit pro jednotlivé poskytnuté Služby limity, při jejichž překročení je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby.

9.4 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování Služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho jednání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo. Případné náklady na obnovení poskytování Služeb hradí Zákazník dle Ceníku služeb.

10 Platnost a ukončení smluvního vztahu

10.1 Zákazník je oprávněn ukončit platnost Smlouvy písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpověď musí být poskytovateli zaslána v listinné formě na adresu Zákaznického centra. Ve výpovědi je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy a PIN, který mu byl přidělen při uzavírání Smlouvy. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu zástupci či partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě

pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. V případě výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu určitou je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli maximálně jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a náklady spojené s Koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

10.2 Byla-li Smlouva uzavřena se Zákazníkem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit. Podmínky odstoupení od Smlouvy se v těchto případech řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a občanského zákoníku.

10.3 Poskytovatel je oprávněn ukončit platnost Smlouvy, a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být zaslána Zákazníkovi písemně na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi.

10.4 Poskytovatel může smluvní vztah vypovědět s okamžitou účinností, jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl. 9.1 bod a) až f) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich vzniku.

10.5 Poskytovatel může ukončit Smlouvu v případech, kdy zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platil, nebo soustavně neplatil za Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Výpověď nabývá účinnosti v okamžiku doručení výpovědi Zákazníkovi. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi.

10.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu dle čl. 10.4 i v případě, že Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Uvedené skutečnosti je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.

10.7 Po ukončení Smlouvy jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti Smlouvy.

11 Dodávání písemností a zpráv

11.1 Pro účely Smlouvy se za dodanou písemnost považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem.
- za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, nebo která se vrátila Poskytovateli jako nedoručitelná,

- doručená elektronicky zejména formou emailu, faxové zprávy nebo vyzvednutá z informačního systému Poskytovatele,
 - dodaná jiným způsobem dle těchto Podmínek
- 11.2** Zprávy a upozornění mohou být účastníkovi zaslána též formou SMS.
- 11.3** Potvrzení o odeslání faxové nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Zákazníkem je zaznamenáno v systému Poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele.
- 12 Závěrečná ustanovení**
- 12.1** Poskytovatel je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů, (č. reg. 00032175), shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní (včetně data narození a rodného čísla, bylo-li přiděleno), identifikační, provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním řádem ČR (zejména zákonem č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami nebo dohodou se Zákazníkem pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely zajišťování a ochrany sítí, poskytování služeb, vyúčtování služeb, přenosu informací sítěmi a pro provádění souvisejících úkonů a v rozsahu a době nutnými pro zajištění těchto účelů. Údaje uvedené v odst. 2.1 těchto Všeobecných podmínek jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn sdělovat uvedené údaje třetím osobám v rámci koncernu, kterého je Poskytovatel součástí. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zákazník však souhlasí s tím, že Poskytovatel může osobní údaje využít ke svým obchodním, marketingovým účelům, a to za účelem komunikace se Zákazníky, zejména představení nabídky výrobků a služeb Poskytovatele a pravidelné oznamování o novinkách ve službách a produktech Poskytovatele. Komunikace Zákazníka se Zákaznickým centrem nebo Kontaktním místem může být Poskytovatelem zaznamenávána, čímž se rozumí zejména záznam volání či datové korespondence.
- 12.2** V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných obchodních podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 12.3** Práva a povinnosti těmito Všeobecnými obchodními podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění (Občanský zákoník) a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 12.4** Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s nimi důkladně seznámil a s jejich obsahem souhlasí.
- 12.5** Poskytovatel si vyhrazuje právo na jejich změnu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších dodatků.
- 12.6** Platné všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.nej.cz. Vydáním těchto nových podmínek s vyznačením počátku doby platnosti se stávají předchozí Všeobecné obchodní podmínky neplatnými. Nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou provozní řády příslušné k objednaným službám, tj. Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování datových služeb Nej INTERNET – připojení do sítě internet, Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování hlasových služeb Nej TELEFON pro domácnosti, Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování služeb kabelové televize Nej TELEVIZE, Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování internetové televize Nej NET TV nebo Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování mobilních služeb Nej MOBIL a CENÍK zařízení.
- 12.7** Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti 1. prosince 2015 a zároveň s tím končí účinnost předchozích Všeobecných obchodních podmínek společnosti NejTV a. s. ze dne 1. října 2015.