

### Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen **Služby**) společností O2 Czech Republic a.s. v rámci nabídky **Nej.cz** (dále jen **Všeobecné podmínky**, nebo též **VP**) upravují práva a povinnosti mezi účastníky Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen **Smlouva**) a jsou její samostatnou součástí.

Tyto Všeobecné podmínky obsahují základní provozní, organizační a obchodní ujednání o podmínkách poskytování Služeb a souvisejících činnostech na území České republiky Poskytovatelem, s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům, upravených ve smyslu ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů (dále jen **Zákon o elektronických komunikacích** nebo též **ZEK**). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního partnera Poskytovatele (dále jen **Sítě**). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto Sítí.

Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem tvoří vždy

- (I) **Smlouva**, tvořená zpravidla tělem smlouvy a specifikací služeb (samostatně jen **Specifikace**),
- (II) **Všeobecné podmínky**,
- (III) **Provozní řády** včetně **Příloh** (PODMÍNKY změny poskytovatele služby přístupu k internetu a PODMÍNKY přenesení telefonního čísla, příp. další),
- (IV) **Ceníky** (**Ceník služeb**, **Ceník poplatků** a **Ceník zařízení** k jednotlivým typům Služeb) včetně **Příloh** (**KVALITA SLUŽBY** připojení k internetu, příp. další),
- (V) **Reklamační řád**
- (VI) **Zásady zpracování osobních údajů**

v uvedeném pořadí závaznosti (dále jen „**Smluvní dokumenty**“). Konkrétní nastavení Smlouvy uzavírané se Zákazníkem je obsaženo ve **Shrnutí smlouvy**, které společně se Smluvními dokumenty tvoří **Předsmluvní informace**, poskytované ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a v souladu s dalšími platnými právními předpisy. Mimo Shrnutí smlouvy jsou Předsmluvní informace (nebo též Smluvní dokumenty) zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) v sekci **Dokumenty**; v tištěné podobě jsou k dispozici na jednotlivých pracovištích Kontaktního místa Poskytovatele.

**Veškeré Smluvní dokumenty je důležité stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.**

Svůj souhlas s ujednáním obsaženým ve výše citovaných Smluvních dokumentech stvrzuje Zákazník platným uzavřením 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 **O2 Czech Republic a.s., IČO: 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, PSČ 140 22**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, která je podnikatelem v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění v rozsahu Osvědčení č. 4045 vydaného Českým telekomunikačním úřadem
- 1.2 **Internetové stránky Poskytovatele** jsou internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese: [www.nej.cz](http://www.nej.cz).
- 1.3 **Zákaznické centrum** je centrální místo Poskytovatele zřízené pro komunikaci se Zákazníky a veřejností prostřednictvím zákaznických telefonních linek, či emailů, zveřejněných na [www.nej.cz](http://www.nej.cz) v sekci „Kontakty“. Adresa pro doručování písemné formy komunikace: **O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, PSČ 140 22**.
- 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](http://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. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

- 1.7 **Ceník služeb** je aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na internetových stránkách, v Kontaktních místech Poskytovatele a u obchodních zástupců Poskytovatele. Vedle Ceníku služeb pak stojí samostatně **Ceník zařízení** a **Ceník poplatků** (společně jen „**Ceník**“).
- 1.8 **Smlouva** je závazným ujednáním mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na základě kterého je sjednán rozsah a podmínky poskytování konkrétních Služeb za účelem jejich užívání Zákazníkem. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se řídí ujednáním souvisejících Smluvních dokumentů. **Specifikace služeb** jako součást ujednání dokumentu Smlouvy nebo samostatný dokument s označením Specifikace služeb obsahuje technické náležitosti a parametry objednané Služby, cenová ujednání, rozsah smluvního vztahu (např. stanovení doby závazku užívání Služby), příp. další speciální smluvní ujednání.
- 1.9 **Komunikační PIN** (dále jen „**PIN**“) je jedinečné číslo, kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované, osobní číslo, uváděné na Smlouvě. **Zákazník je povinen PIN uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití.** Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

- 1.10 **Autorizovaný dálkový přístup** je přístup Zákazníka k webovému Zákaznickému účtu MojeNej, a to prostřednictvím **jedinečných přístupových parametrů Zákazníka: číslo zákaznické smlouvy + PIN**.
- 1.11 **Doba závazku** je časově určený závazek minimálního užívání Služby Zákazníkem.
- 1.12 **Faktura** je daňový doklad - vyúčtování za objednané služby, vystavený Poskytovatelem v elektronické nebo listinné podobě na cenu za poskytované Služby.
- 1.13 **Síť** je síť elektronických komunikací dle definice Zákona o elektronických komunikacích, prostřednictvím které jsou Zákazníkům poskytovány Služby.
- 1.14 **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, ke které se připojuje přijímací zařízení.
- 1.15 **Přijímací zařízení** je zařízení Poskytovatele (případně Zákazníka) připojené ke Koncovému bodu Sítě. Bližší specifikace Přijímacího zařízení je uvedena v provozním řádu pro daný typ poskytované Služby. Nedílnou součástí Přijímacího zařízení Poskytovatele je i příslušenství, kterým se rozumí veškeré komponenty dodané spolu se zařízením zajišťující jeho funkčnost (napájecí zdroje, propojovací kabely, dálkové ovladače apod.)
- 1.16 **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení, prostřednictvím kterého je Služba Zákazníkem užívána (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač či technologicky obdobné zařízení, telefon či jiný přístroj) a jeho výběr je výlučnou záležitostí Zákazníka.
- 1.17 **Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 1.18 **Informační povinnost pro spotřebitele** podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.
- 1.19 **Provozní řád** (včetně souvisejících dokumentů s označením „PŘÍLOHA“) je dokument, resp. dokumenty, které stanoví specifické provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování jednotlivých Služeb.
- 1.20 **Hlavní komunikační kanál** – webový zákaznický účet „Moje Nej“ ([www.nej.cz/mojenej/](http://www.nej.cz/mojenej/)), (dále též „Zákaznický účet“) v rámci kterého jsou autorizovaným dálkovým přístupem Zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb či vyúčtování využívaných Služeb, jakož i veškeré informace a důležitá sdělení Poskytovatele, určená Zákazníkovi. Zákazník je povinen a zavazuje se tento zákaznický účet využívat ke sjednanému účelu a pro aktualizaci veškerých kontaktních údajů. Nedojde-li ze strany Zákazníka k aktualizaci kontaktních údajů, nebo výběru doručených zpráv, jsou tyto považovány za řádně doručené okamžikem jejich zveřejnění prostřednictvím webového zákaznického účtu.
- 1.21 **Přenositelnost čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu**  
**OKU - Ověřovací Kód Účastníka**, který je Zákazníkovi přidělován vždy při aktivaci Služby, jejíž součástí je **telefonní číslo a o jehož přenesení** je Zákazník za splnění stanovených podmínek oprávněn žádat;

**OKZP – Ověřovací Kód pro Změnu Poskytovatele služby přístupu k internetu.** Jedná se o jedinečné, náhodně generované osobní číslo, uváděné na Smlouvě jako komunikační PIN (viz odst. 1.9 těchto VP).

- 1.22 **Paušální náhrada** – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz **Podmínky přenesení čísla, Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu**). Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (*Vyhláška č. 529/2021 Sb.*).

## 2 Vznik, trvání a změny smluvního vztahu

- 2.1 Při splnění zákonných povinností může být Smlouva uzavřena či měněna **písemně**, nebo **ústně** formou telefonické komunikace s operátorem Zákaznického centra, nebo Kontaktního místa Poskytovatele s obchodním zástupcem nebo operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní Smlouvy či její změny určuje vždy Poskytovatel.
- 2.2 Je-li Smlouva či její změna uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu takového dokumentu oběma smluvními stranami.
- 2.3 Nebyla-li Smlouva či její změna sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím poštovních služeb) a Zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy v celém rozsahu akceptoval, Smlouva je platná a účinná.
- 2.4 Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy, nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle § 63 a násl. Zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické, nebo písemné formě.
- 2.5 Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Poskytovatele ve smyslu ust. § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník 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 odst. 9.7 VP.
- 2.6 Zákazník **výslovně souhlasí** s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Zákaznického centra, Kontaktního místa, nebo pracovníkem kontaktního centra externí firmy může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem zvyšování kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele i Zákazníka. Zároveň Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 2.7 Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne Zákazníkovi, který je spotřebitelem ve smyslu odst. 1.17 VP, nebo subjektem dle odst. 1.19 těchto VP, **Shrnutí smlouvy**, obsahující mimo informací dle ustanovení § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 ZEK. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy Zákazník po

obdržení Shrnutí smlouvy potvrdil svůj **souhlas se Smlouvou** některým z uvedených způsobů:

- (i) v telefonickém hovoru na linku Zákaznického centra: **+ 420 488 999 488 (monitorovaný hovor)**, nebo
  - (ii) na kontaktní e-mail: [zakaznicke.centrum@nej.cz](mailto:zakaznicke.centrum@nej.cz), nebo
  - (iii) **svým jednáním, které je plně v souladu s ujednáním Smlouvy, nebo její změny** (konkludentní právní jednání).
- 2.8 Pro případy, kdy je **Zákazník podnikatelem**, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
- 2.9 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.
- 2.10 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.
- 2.11 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, příp. 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 úplaty.
- 2.12 Pokud Zákazník splní veškeré náležitosti specifikované těmito Všeobecnými podmínkami a příslušným Provozním řádem, pak Poskytovatel se Zákazníkem uzavře Smlouvu a zajistí aktivaci objednaných Služeb.

### Trvání Smlouvy

Smlouva je uzavírána na dobu **neurčitou**, nebo na dobu neurčitou s jednoznačně časově určeným **závazkem minimálního užívání Služby** (dále jen „**Doba závazku**“).

Typ smluvního vztahu je definován ve Smlouvě, v části Specifikace služeb. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem platného uzavření.

### Změna smluvních ujednání

- 2.13 Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání jednostranně měnit, či doplňovat, přičemž je povinen **nejméně jeden (1) měsíc** před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na své internetové adrese [www.nej.cz](http://www.nej.cz) a zároveň je povinen o uveřejnění informovat Zákazníka.
- 2.14 Poskytovatel je povinen Zákazníka informovat rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu bez jakýchkoliv nákladů, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí, a to způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo vypovědět Smlouvu může Zákazník uplatnit **do jednoho (1) měsíce** po řádném oznámení změny, a to písemnou formou. Právo ukončit Smlouvu za podmínek výše však Zákazníkovi **nevzniká**, pokud se jedná o změny (i) pro Zákazníka výhradně přínosné, (ii) čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, (iii) vyvolané změnou právní úpravy, (iv) v důsledku změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 – změna poskytovatele služby přístupu k internetu, (v) rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- 2.15 Pro splnění ostatních oznamovacích povinností, či zaslání upozornění, která vyplývají ze smluvních ujednání nebo ze zákona, je Poskytovatel oprávněn činit i elektronickými prostředky formou elektronické zprávy podepsané běžným nezaručeným elektronickým podpisem, nebo Zákaznickým účtem Moje Nej či formou SMS, nestanovují-li právní předpisy povinné dodržení jiné formy sdělení.
- 2.16 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 aktuálně platné Smlouvy.
- 2.17 **Změny identifikačních údajů**
- a) Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamovat Poskytovateli veškeré změny identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě, a to nejpozději **do 7 kalendářních dnů** ode dne, kdy k takové změně došlo. Poskytovatel plní své povinnosti vždy na aktuálně evidované kontaktní údaje a neodpovídá za okolnosti, vzniklé porušením těchto povinností Zákazníka.
  - b) Na výzvu Poskytovatele je Zákazník bez zbytečného odkladu povinen Poskytovateli prokázat správnost identifikačních údajů obsažených ve Smlouvě.
- 2.18 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.19 Poskytovatel je oprávněn při uzavření Smlouvy od Zákazníka požadovat složení kauce stanovené v Ceníku Poskytovatele.
- 2.20 Poskytovatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši kauce upravit, případně požadovat složení dodatečné kauce.
- 2.21 Poskytovatel je oprávněn použít kauci k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služby, pravidelných periodických plateb, vyúčtovaných a nezaplacených smluvních pokut včetně smluvních pokut za nevrácené nebo poškozené zapůjčené zařízení.

2.22 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 Cena Služeb a platební podmínky

3.1 Zákazník je povinen hradit Poskytovateli za poskytované Služby cenu podle platného Ceníku a podmínek sjednaných Smlouvou. Platby je povinen provést do data splatnosti uvedeného na vyúčtování pro jednorázové i opakované platby. **Změna ceny Služby** je změnou smluvních ujednání ve smyslu odst. 2.13 a násl. těchto VP.

3.2 Zaplacením se rozumí připsání peněz ve prospěch účtu Poskytovatele.

3.3 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 zvolen žádný způsob pro zasílání vyúčtování, platí zpřístupnění vyúčtování v elektronické formě prostřednictvím internetových stránek poskytovatele v rámci zákaznické sekce Moje Nej.

3.4 Nepřevzetí vyúčtování nezavazuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 3.1. těchto VP. 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.

3.5 **Nezaplatil-li Zákazník** ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej upozorní způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden (1) týden ode dne dodání upozornění-upomínky. Náklady s tím spojené hradí Zákazník. **Po marném uplynutí náhradní lhůty k zaplacení je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi poskytování Služby omezit**, s výjimkou přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace. 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).

3.6 V případě prodloužení 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.

3.7 Poskytovatel je oprávněn vymáháním splatných závazků Zákazníka pověřit třetí osobu.

3.8 V případě, že Poskytovatel eviduje více než jednu splatnou pohledávku za Zákazníkem, je oprávněn jakoukoliv z příchozích plateb zaúčtovat zcela či částečně na nejstarší z nich. Poskytovatel je rovněž oprávněn provést kdykoli zápočet svých i nesplatných pohledávek vůči Zákazníkovi proti jakýmkoliv pohledávkám Zákazníka vůči Poskytovateli.

3.9 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.

3.10 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.

3.11 Zákazník je povinen každou platbu, mimo inkasní – (upravuje bod 3.12 těchto VP) řádně identifikovat příslušným variabilním symbolem, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou. Rovněž je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla platba řádně a včas provedena.

3.12 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,

3.13 V případě ukončení účinnosti Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vyplývají ze Smlouvy, a to do 10 dnů ode dne skončení smluvního vztahu, včetně vrácení veškerého zapůjčeného zařízení Poskytovatele. Pro případ, kdy Zákazník zapůjčené zařízení nevrátí ve stanovené lhůtě, nebo jej vrátí poškozené či nekompletní, má Poskytovatel právo vymáhat **smluvní pokutu** v částce, uvedené v Ceníku zařízení, a to na základě řádného vyúčtování samostatným daňovým dokladem.

### 4 Ostatní povinnosti Zákazníka

4.1 Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s ujednáním jednotlivých Smluvních dokumentů a příslušných obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

4.2 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace Přijímacích zařízení dodaných Poskytovatelem. Ke Koncovému bodu sítě a Přijímacím zařízením dodaných Poskytovatelem lze připojovat Koncová zařízení Zákazníka, která jsou určena pro užívání objednaného druhu Služby a jsou schválená pro provoz v České republice. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli škodu či další újmu vzniklou v důsledku připojení nesprávného nebo ne schváleného zařízení ke Koncovému bodu sítě nebo k Přijímacímu zařízení Poskytovatele.

4.3 Zákazník je povinen umožnit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.

- 4.4 Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného přijímacího zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.
- 4.5 Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních Sítě, včetně Koncového bodu nebo Přijímacího zařízení nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení.
- 4.6 Zákazník odpovídá za jakoukoli škodu, kterou způsobil Poskytovateli, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 4.7 Zákazník se zavazuje na své náklady zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz Přijímacího zařízení, prostřednictvím kterého je realizován přístup ke Službám, dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 4.8 Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a není oprávněn, 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, nebo odmítnutí součinnosti Poskytovateli pro zjištění skutečného stavu využívání Služby, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli **smluvní pokutu** ve výši **20.000,- Kč** za každé jednotlivé porušení této povinnosti a Poskyvatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se po Zákazníkovi náhrady škody či jiné újmy v plné výši.
- 4.9 V případě zjištění závadného stavu dodávky objednaných Služeb je Zákazník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli v souladu s Provozním řádem pro daný typ poskytované Služby. Došlo-li za účelem odstranění Zákazníkem ohlášeného závadného stavu k výjezdu technika Poskytovatele a následně diagnostikována příčina na straně Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady marného servisního výjezdu.
- 4.10 Při využívání služeb Zákaznického centra Poskytovatele nebo při jiném způsobu komunikace na dálku je Zákazník povinen identifikovat se číslem Smlouvy nebo přiděleným Komunikačním PINem.
- 4.11 Zákazník je povinen zdržet se jakýchkoliv zlomyslných volání ani neuskutečňovat žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- 4.12 Zákazník je povinen zdržet se veškerých jednání, která porušují **autorská práva** Poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Poskytovatele, zejména nespécifické šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking).
- ### 5 Povinnosti Poskytovatele a zabezpečení provozu služeb
- 5.1 Poskyvatel je povinen poskytovat Služby v souladu s ujednáním jednotlivých Smluvních dokumentů a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.
- 5.2 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskyvatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.
- 5.3 Poskyvatel odpovídá za řádný provoz Sítě a je povinen nepřetržitě udržovat svoji Síť v provozuschopném stavu a v případě závadného stavu (závada) nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na jejich odstranění. **Za závadu je považováno přerušení poskytované Služby, nahodilé, nebo krátkodobé snížení její kvality nebo technických parametrů.**
- 5.4 Poskyvatel poskytuje Službu v rozsahu a oblastech uvedených na internetových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz). Nedostupnost pokrytí 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.
- 5.5 Reklamacce technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují v souladu s Reklamačním řádem, jehož aktuální znění je umístěno na webových stránkách poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) – sekce Dokumenty. **Ohlášení závady není zahájením reklamačního řízení.**
- 5.6 **Závadu ohlašuje Zákazník**
- (i) na čísle zákaznické linky: **+420 488 999 488**,
- (ii) na kontaktní e-mail: [zakaznicke.centrum@nej.cz](mailto:zakaznicke.centrum@nej.cz), nebo [technicka.podpora@nej.cz](mailto:technicka.podpora@nej.cz) (primárně pro ohlašování výpadků a technických závad)
- Hlášení o závadě musí obsahovat:**
- identifikaci Zákazníka (jméno, příjmení, obchodní jméno),
  - jméno a příjmení kontaktní osoby (ohlašovatele) jednajícím jménem Zákazníka,
  - identifikační číslo Smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení Služby
  - telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
  - elektronickou adresu,
  - datum a čas zjištění závady a její popis
- 5.7 Poskyvatel je oprávněn požadovat od Zákazníka potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. Doba neposkytnutí součinnosti ze strany Zákazníka při sjednání nápravy se nezapočítává do lhůty pro odstranění závady a v tomto rozsahu nevzniká nárok Zákazníka na kompenzaci dle ust. 5.10 těchto VP.
- 5.8 Poskyvatel má právo provést u Zákazníka diagnostiku závady u Zákazníka na zařízení Koncového bodu sítě, či Přijímacím zařízení Poskytovatele a tím vyloučit nebo označit zařízení Zákazníka za původce závadného stavu. Zákazník je proto povinen zajistit Poskytovateli přístup k zařízením a nezbytnou součinnost.
- 5.9 Poskyvatel se zavazuje započít práce na odstranění řádně ohlášené závady, která znemožňuje Zákazníkovi částečně, nebo zcela využívat Služeb, bez zbytečného odkladu, nejpozději však 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. Toto přerušení poskytování Služby nebo připojení nepřesahující 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 5.10 Pokud bylo Zákazníkovi umožněno Službu využít pouze částečně, nebo ji nebylo možné využít vůbec, nebo z důvodu prokazaného nedodržení úrovně kvality služeb pro závadu technického či provozního charakteru na straně

Poskytovatele, má Zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy z Ceny Služby, nebo poskytnutí Služby náhradním způsobem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Sleva bude zúčtována obvykle v následujícím vyúčtování, v opačném případě je **Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci vyúčtování.**

### 6 Reklamacie, stížnosti a připomínky

- 6.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či účtovanou Cenu Služeb. Reklamaci je Zákazník povinen uplatnit v souladu s **Reklamačním řádem**.
- 6.2 V případě nesprávného vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci v souladu s platným Reklamačním řádem, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 6.3 Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v elektronické formě na kontaktní email: [reklamacie@nej.cz](mailto:reklamacie@nej.cz), nebo v 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 zodpovírány osobně na Kontaktních místech, nebo prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele.
- 6.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci Poskytovatel vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení Poskytovateli. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 6.5 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamacie. 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 reklamacie, který nebyl Zákazníkovi vrácen, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.
- 6.6 Zákazník má právo **uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamacie** ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), není-li jeho reklamacie vyřízena vůbec nebo včas, případně s vyřízením reklamacie nesouhlasí, a to včetně lhůt pro uplatnění reklamacie. Řešení sporů, týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní a správní řízení bude vedeno snahou dosáhnout dohody obou smluvních stran.

### 7 Odpovědnost za škody

- 7.1 Poskytovatel neodpovídá za dodržení úrovně kvality Služeb či závady na sítích jiných operátorů, ani za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.
- 7.2 Uskuteční-li Poskytovatel z důvodu odstranění Zákazníkem ohlášené závady marý vjezd servisního technika, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady takového zásahu, byla-li závada způsobena porušením smluvních ujednání Zákazníkem (např. odst. 4.9. těchto VP). 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.

- 7.3 Poskytovatel **není povinen** v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích **hradit Zákazníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby**. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace (ust. čl. 5 těchto VP).
  - 7.4 Poskytovatel neručí Zákazníkovi za případné poškození nebo zničení cizí věci a za škody a újmy na zdraví, případně smrt, ke kterým dojde nesprávnou nebo neodbornou manipulací s přijímacím, nebo koncovým zařízením.
  - 7.5 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.
  - 7.6 Před servisním zásahem, či novou instalací je Zákazník povinen odstranit z prostoru celé trasy realizace zásahu technika veškerý nábytek a jiné případné překážky. V případě, že Zákazník požádá o součinnost při vyklizení prostoru výpomocí technika Poskytovatele, bere na vědomí, že tento je v takovém případě v postavení Zákazníkem zvoleného pomocníka ve smyslu ust. § 2914 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Poskytovatel tak neodpovídá za žádnou případnou škodu či újmu vzniklou na majetku Zákazníka či třetích osob, vzniklou v důsledku jednání technika na výslovnou žádost Zákazníka.
  - 7.7 Dle těchto Všeobecných podmínek a ostatních souvisejících smluvních dokumentů poskytuje **Poskytovatel** služby, které na žádost Zákazníka umožňují elektronicky a v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti Poskytovatele a přenášet v ní informace poskytnuté Zákazníkem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). Protože Poskytovatel u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle čl. 4 Nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s Poskytovatelem v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na stránkách [www.nej.cz](http://www.nej.cz).
- ### 8 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb
- 8.1 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování Služeb Zákazníkovi, jestliže:
    - a) Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě dle čl. 3.1 a 3.2 ani v náhradním termínu dle 3.5. těchto VP.
    - b) Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 3.1 a 3.2 těchto VP, čímž došlo k naplnění důvodů stanovených ujednáním § 65 odst. 3 ZEK (soustavné opožděné placení po dobu nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny, nebo soustavné neplacení, tj. existence alespoň tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny).

- c) Zákazník porušuje tyto Všeobecné podmínky, případně Provozní řád, předpisy a právní normy pro autorská práva anebo jiné právní předpisy platné pro užívání Sítě a Služeb.
  - d) Zákazník narušuje činnost Služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.).
  - e) Zákazník poskytuje Službu jiným subjektům, bez ohledu na to, zda za úplatu či bezúplatně.
  - f) Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.
  - g) Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu Sítě.
- 8.2 Omezení či pozastavení poskytování služeb dle odst. 8.1 písm. a) až g) je považováno ze strany Poskytovatele za oprávněné a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.
- 8.3 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.

## 9 Ukončení smluvního vztahu

### Ukončení výpovědi

- 9.1 **Zákazník** je oprávněn ukončit smluvní vztah v rozsahu konkrétní Služby, či Specifikace služeb, nebo ukončit Smlouvu v celém rozsahu **písemnou výpovědí**. Pokud není výpověď doručována datovou schránkou, musí být opatřena vlastnoručním, nebo elektronickým podpisem Zákazníka, příp. oprávněné osoby, jednající na základě zmocnění či jiného právního titulu. Výpověď musí být Poskytovateli prokazatelně zaslána na kontaktní adresu Zákaznického centra, uvedenou v odst. 1.3 těchto VP, nebo cestou datové schránky. Ve výpovědi je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy a PIN, pokud mu byl při uzavírání Smlouvy přidělen. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu zástupci či partnerovi Poskytovatele, nebude přihlíženo.
- 9.2 **Výpovědní doba** činí třicet (30) dní.
- 9.3 V případě ukončení smluvního vztahu uzavřeného se spotřebitelem (nebo fyzickou osobou podnikatelem) na dobu **neurčitou časově určeným smluvním závazkem** v průběhu prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy, nebo její aktualizace se sjednáním Doby závazku, a to **písemnou výpovědí Zákazníka či písemnou dohodou smluvních stran**, je Zákazník povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení § 63c odst. 8 Zákona o elektronických komunikacích uhradit Poskytovateli **finanční vypořádání**. Výše úhrady je stanovena jako jedna dvacitina (1/20) součtu měsíčních paušálů, nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednané Doby závazku. V případě ukončení Smlouvy výpovědí Zákazníka po uplynutí prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy a zároveň v Době závazku neukládá se žádná úhrada (mimo úhrady za nevrácené dotované koncové zařízení, vznikne-li Zákazníkovi právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech z **důvodu** (i) jednostranné změny smluvních podmínek dle ujednání odst. 2.16 těchto VP (§ 63b odst. 5 ZEK),

- (ii) jejího narušení významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění sjednaného ve Smlouvě (§ 63b odst. 6 ZEK),

(iii) naplnění ujednání § 63c odst. 2 ZEK

Ujednáním tohoto odstavce není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi stranami Smlouvy.

- 9.4 **Poskytovatel** je oprávněn smluvní vztah vypovědět s okamžitou účinností, jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle odst. 8.1 bod a) až f) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě jednoho (1) měsíce ode dne jejich vzniku.
- 9.5 **Poskytovatel** je oprávněn ukončit poskytování Služeb a vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že (i) Zákazník vstoupil do likvidace, (ii) 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 (iii) je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo (iv) byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Uvedené skutečnosti je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.
- 9.6 **Poskytovatel** je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby v rozsahu ujednání Smlouvy, nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek.
- ### Odstoupení
- 9.7 Byla-li Smlouva se Zákazníkem uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce u Zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník má **Zákazník** právo od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit.
- 9.8 **Zákazník** je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby pod dobu delší než 30 dní.
- 9.9 **Poskytovatel** může ukončit Smlouvu písemným odstoupením 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 nezaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování v řádné lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování.
- 9.10 Podmínky odstoupení od Smlouvy se v těchto případech řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a občanského zákoníku.
- 9.11 Po ukončení Smlouvy jsou strany povinny vypořádat vzájemně veškeré své závazky a pohledávky vzniklé mezi nimi v době účinnosti Smlouvy, již splatné závazky jsou smluvní strany povinny vypořádat nejpozději ke dni ukončení Smlouvy.
- 9.12 **Ukončení přenesením čísla**  
Využije-li Zákazník právo podle § 34 odst. 1 ZEK, dojde k zániku závazku ze Smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby dvou (2) pracovních dnů, od přijetí vyzněním opouštěným poskytovatelem, pokud se Zákazník a Poskytovatel nedohodnou jinak (viz dokument **PODMÍNKY přenesení telefonního čísla** – příloha Provozního řádu).

### 9.13 Ukončení změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

Využije-li Zákazník své právo podle ust. §34a odst. 1 ZEK, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny (viz dokument PODMÍNKY změny poskytovatele služby přístupu k internetu – příloha Provozního řádu)

### 9.14 Balíčky služeb (§ 63c ZEK)

Využívá-li Zákazník službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech (Hlasová služba) jako součást Balíčku, použijí se ust. § 34 a 34a (je-li to technicky proveditelné) na všechny služby Balíčku.

Má-li spotřebitel právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoli Službě v Balíčku podle předchozího [odstavce](#) před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, má právo ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám Balíčku.

## 10 Dodávání písemností a zpráv

10.1 Pro účely Smlouvy se za dodanou písemnost považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní službu 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 při použití Zákazníkem udané kontaktní e-mailové adresy, nebo vyzvednutá z informačního systému Poskytovatele,
- dodaná jiným způsobem dle těchto Podmínek

10.2 V případě pochybností nebo sporu o doručení dle odst. 10.1 těchto VP, je za den doručení považován třetí pracovní den po dni prokázaného předání písemnosti poskytovateli poštovních služeb.

10.3 Zprávy a upozornění mohou být Zákazníkovi zaslána též formou SMS.

## 11 Závěrečná ustanovení

11.1 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, Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (General Data Protection Regulation – GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými 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. 2.9 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 VP, 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.

11.2 Uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací bere Zákazník na vědomí, že jím uvedené osobní údaje ve Smlouvě budou u Poskytovatele služby využívány pro účely plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z uzavřené Smlouvy. Osobní údaje budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu, případně i po ukončení smlouvy a to do doby úplného vypořádání závazků smluvních stran vyplývajících ze smlouvy. Zákazník má právo **zpřístupnění osobních údajů** uvedených na Smlouvě a k provedení jejich **opravy**. V případě, že jeho osobní data nebudou nezbytná k plnění závazků ze Smlouvy, může vznést námitku proti zpracování jeho osobních dat, požádat o omezení ve zpracování osobních dat i o jejich **výmaz**. Zákazník má právo na **přenositelnost** poskytnutých osobních dat v souvislosti s plněním poskytovatele vyplývajícím ze závazků ve smlouvě. V případě připomínek k práci s osobními daty se může obrátit na ÚOÚ (Úřad na ochranu osobních údajů). Podmínky, rozsah a účel zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů jsou definovány v dokumentu „**Zásady zpracování osobních údajů a práva subjektu údajů**“, zveřejněném na stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz). Uvedený dokument je zpracován a Poskytovatelem vydán v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“) za účelem splnění informační povinnosti Poskytovatele jako správce dle čl. 13 GDPR.

11.3 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

11.4 Práva a povinnosti těmito Všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně

závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

- 11.5 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.
- 11.6 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)
- 11.7 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)
- 11.8 **Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2026.**