



SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ společnosti Neo_net

1. **Úvodní ustanovení**
 - 1.1. Tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby v síti Neo_net (dále též jen „všeobecné podmínky“) upravují podmínky zprostředkování připojení k Síti Internet firma Neo_net, IČO: 67719678, adresou Fügnerova 30, 747 05, Opava 5.
 - 1.2. Tyto všeobecné podmínky se taktéž přiměřeně použijí na všechny smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem, přičemž v takovém případě se za Službu bude považovat zajištění předmětu takové smlouvy.
2. **Definice pojmů**

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

 - 2.1. **Poskytovatelem** je firma Neo_net, IČO: 67719678, DIČ CZ7612214841, adresou Fügnerova 30, 747 05, Opava 5.
 - 2.2. **Uživatel** fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
 - 2.3. **Službou** zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Síti Internet, a to podle Zákona a služby související.
 - 2.4. **Smlouvou** smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
 - 2.5. **Podmínkami** tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
 - 2.6. **Daty** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
 - 2.7. **Zákonem** je myšlen zákon 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.
 - 2.8. **Síť Internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační síť.
3. **Rozsah poskytované Služby**
 - 3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k Síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, Podmínkami. Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou ve smlouvě, případně v Ceníku Poskytovatele.
 - 3.2. Služba je poskytována jako veřejná ve smyslu Zákona.

3.3. Připojení k Síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím kabelových rozvodů a pozemních vysílacích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat provozovaných Poskytovatelem v souladu se Zákonem.

3.4. Poskytovatel bude Službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem nebo kabelovými rozvody Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.)

3.5. Je zákaz poskytovat internet uživatelem třetí osobě zdarma nebo za úplatu, při nedodržení hrozí pokuta až 100 000 Kč.

4. Vznik a zánik Smlouvy

4.1. Smlouvu lze uzavřít písemně v den instalace nebo aktivace služby internet na patřičné adrese.

4.2. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.4. Smlouvu je možné uzavřít na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání platí, že je uzavřena na dobu neurčitou, s možností jejího vypovězení dnem po nahlášení a to buď telefonicky nebo emailem.

5. Některá práva a povinnosti Poskytovatele zohledňující také ochranu osobních údajů (GDPR)

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou ve smlouvě, případně v Ceníku, a to osobě, se kterou uzavře Smlouvu.

Poskytovatel má právo neuzavřít smlouvu nebo zrušit smlouvu zejména s osobou, která:

a) chce využívat Službu v místě, ve kterém nemá poskytovatel zajištěné pokrytí pro bezdrátové připojení k síti Internet.

b) v minulosti zneužila (čl. 6.3.) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít.

c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad v pracovní dny do 48 hodin po jejich oznámení Uživatelem

5.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. Každou změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli elektronickou zprávou nebo na webových stránkách Poskytovatele <http://www.neonet.prodejce.cz> předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový Ceník nabude platnosti. Toto ujednání se nedotýká ceny stanovené ve Smlouvě uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.

5.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevysloví nesouhlas.

5.9. Aby Poskytovatel zajistil bezpečnost Dat a Sítě Poskytovatele, je oprávněn Službu omezit nebo přerušit v nevyhnutelném rozsahu, zejména když Uživatel zneužívá službu anebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Po tuto dobu nedochází ke krácení ceny za Službu. Zneužíváním Služby je například:

a) vykonávání jakékoliv nezákonné aktivity anebo aktivitami v rozporu s dobrými mravy,
b) šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,

- c) šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
- d) narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů anebo služeb,
- e) neoprávněný přístup anebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech.

5.10. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů, pokud není v rozporu s jinou legislativní úpravou, zejména §8 zákona č. 141/196 Sb., trestního řádu v platném znění.

5.11. Poskytovatel nenes zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášených Uživatelem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě koncového zařízení Uživatele, koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti Internet.

6. Některá práva a povinnosti Uživatele zohledňující také ochranu osobních údajů (GDPR)

6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, Pravidly provozu a obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, podmínkami a Ceníkem, Pravidly provozu a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2. Uživatel je povinen sledovat e-mailovou korespondenci zaslanou Poskytovatelem v e-mailové schránce, kterou uvedl ve smlouvě a dále sledovat obsah internetových stránek Poskytovatele <http://www.neonet.prodejce.cz>.

6.3. Uživatel zejména nesmí:

- a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání, používat prostředky, které omezují ostatní uživatele v síti.
- c) poskytovat přístup k Síti Internet třetím osobám prostřednictvím sítě Poskytovatele.

6.4. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby včetně záloh. Uživatel bere na vědomí, že cena za poskytované Služby se vztahuje k příležitosti Uživatele čerpat služby Poskytovatele. V případě, že Uživatel tyto služby nečerpá, a to z důvodu spočívajících na jeho straně nebo v důsledku skutečnosti předvídané touto smlouvou, potom je povinen zaplatit cenu za Službu v nezkrácené výši.

6.5. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů (tedy zejména adresu trvalého bydliště) ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění Smlouvy.

6.6. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost pro odstranění z závady, pokud jí bude třeba. V případě, že uživatel neoznámí reklamovanou závadu, respektive jinou skutečnost, která může nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele, pak Poskytovatel není povinen dostát svým povinnostem nastoupit na odstranění závady ve lhůtách uvedených výše. Uživatel má v případě reklamace právo na odstranění vady za podmínek stanovených Smlouvou či Podmínkami.

6.7. Uživatel nesmí přemísťovat bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele umístěná zařízení a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.

- 6.8 Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo odstoupit od ní za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 6.9 Uživatel učiní taková opatření, aby nemohlo dojít ke zneužití zapůjčeného zařízení Poskytovatele neoprávněnými osobami.
- 6.12. Uživatel se zavazuje použít nastavení sítě tak, jak je mu přiděleno správcí, použití jiných nastavení je považováno za hrubé porušení těchto pravidel, které bude řešeno okamžitým odpojením uživatele.

7. Cena Služby a platební podmínky

- 7.1. Služby jsou poskytovány úplatně. Cena za Služby je stanovena ve smlouvě, přičemž tato cena je měnitelná pouze postupem uvedeným ve smlouvě, případně dohodou účastníků smlouvy. V případě, že cena není určena ve smlouvě, potom platí cena určená v Ceníku.
- 7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu, je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného Poskytovatelem.
- 7.3. Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele informovat vyvěšením na svých webových stránkách <http://www.neonet.prodejce.cz>, a to nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti nového Ceníku. Tímto však není dotčena cena uvedená ve smlouvě mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- 7.4. V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Ukončení ze strany Uživatele buď tedy emailem nebo oznámení telefonicky.
- 7.5. Cena za poskytované Služby je splatná po měsíci užívání, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.
- 7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.
- 7.9. V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,5% dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.10. Ceny za ostatní úkony (např. návštěva technika, zřízení – úprava přípojky, neoprávněná reklamáce, reaktivace apod.) jsou uvedeny v ceníku doplňkových služeb. Ceny za tyto provedené práce jsou Uživateli sděleny vždy předem na základě jeho poptávky. Provedené práce jsou hrazeny zpravidla hotově ihned po dokončení úkonu.
- 7.15. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 15 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb bude uživateli navíc účtována smluvní pokuta ve výši odpovídající měsíční ceně za Službu, a to za každý byť započatý kalendářní měsíc, kdy Poskytovatel využívá tohoto svého oprávnění. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení uživateli odebrat až do doby úplného zaplacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.
- 7.16. Součástí ceníku je i tabulka rychlosti internetu.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se Zákonem, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí služby internetu nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2 Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

9. Závazky z porušení Smlouvy

- 9.1. V případě, že Uživatel nezplatí v čas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby, přičemž v tomto případě se uplatní bod 7.14. Podmínek obdobně. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit, a to odstoupením od smlouvy. Odstoupením od smlouvy nezaniká Poskytovateli právo na úhradu již poskytnutých plnění. V těchto případech má uživatel povinnost uhradit náklady vzniklé Poskytovateli rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek. V případě zaslání upomínky je Uživatel povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 200 Kč plus DPH v zákonné výši, jakožto paušální náklady na zaslání a vyhotovení pohledávky, přičemž zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčeno právo na náhradu škod.
- 9.2. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 9.3 Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.3. Podmínek

10. Ochrana osobních údajů Uživatele a jejich zpracovávání (GDPR)

- 10.1. Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Uživatelů (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 10.2. Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „Údaje“) Uživatelů. Údaje Poskytovatel získává přímým kontaktem s Uživatelem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob.
- 10.3. Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není. Uživatel oprávněn takové zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz. bod 10.6. Podmínek).
- 10.4. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.
- 10.5. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Uživatele, kontaktní telefonní číslo, emailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Uživatele marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané.
- 10.8. Poskytovatel tímto informuje Uživatele, že poruší-li Uživatel svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 15 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Uživatele, je Poskytovatel oprávněn údaje Uživatele potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.
- 10.10. Uživatel bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR zpracovávány třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních

akcí, kterých se Uživatel účastní. Poskytovatel předává Údaje Uživatelů zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.

11. Reklamacce

11.1 Zákazník má právo podat reklamaci na vyúčtování cen za poskytnuté služby a to nejpozději dva měsíce od jeho vystavení.

11.2 Zákazník má právo podat reklamaci na vady poskytované služby do dvou měsíců od doby, kdy prokazatelně služba nesplňovala definované parametry, např. není splněna rychlost přenosu, či odchylky od rychlosti. Při posuzování oprávněnosti reklamace se také přihlíží k trvajícím a pravidelně se opakujícím detekovatelným odchylkám od běžně dostupné rychlosti.

11.3. Reklamaci zákazník uplatňuje telefonicky, mailem.

11.4. V případě oprávněnosti reklamace poskytne Poskytovatel uživateli jednorázovou slevu.

11.5 Zákazník bere na vědomí, že může využít mimosoudního řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu, viz. web <http://www.ctu.cz> .

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

12.2. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2021.