

Všeobecné podmínky
ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností NeSo ISP s.r.o., Lidická 700/19, Brno – Veverí 602 00, IČ: 07008457 zapsané v obchodním rejstříku Krajský soud v Brně, oddíl C vložka číslo 105405, (Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost NeSo ISP s.r.o. poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.
2. Účastníkem je právnická nebo fyzická osoba, s níž Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací uzavřel Smlouvu. Uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá službu elektronických komunikací. U fyzické osoby může být Smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let, která není zbavena či omezena svéprávnosti.
3. Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách www.network-solution.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 777 132 363 (dále jen TZS). Aktuální seznam dostupné a rychlosti internetu v síti Poskytovatele je veřejně přístupný na webových stránkách Poskytovatele ve formě dokumentu PDF ke stažení (Specifikace_Rychlosti_NeSoISP.pdf).
4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášovaných zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.
5. Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací.

II. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele, dále pak udržovat své síť v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy.
2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň 5 (pět) kalendářních dní před jejím provedením. Případně zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací, přičemž tato opatření by mohla mít vliv na rychlost, latenci, dostupnost některých aplikací či služeb apod., kde soukromí uživatelů není nijak dotčeno, jsou dodržovány zákonné povinnosti, a to i ve vztahu k ochraně osobních údajů apod.

3. NeSo ISP s.r.o. vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že NeSo ISP s.r.o. zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele

III. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele. Dále požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Účastník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením údajů dle čl. 1 Smlouvy, především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu (číslo smlouvy).
2. Účastník je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:
 1. Účastník se zavazuje veškerá zařízení Poskytovatele používat pouze pro sjednané účely, chránit je před poškozením a při užití dbát opatrnosti a pokynů v návodech a dle pokynů Poskytovatele.
 2. Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost.
 3. Po celou dobu účinnosti Smlouvy písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.
 4. Užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými dokumenty Poskytovatele.
 5. Chránit osobní a identifikační údaje jiných Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se Účastník při používání Služeb dozvěděl,
 6. Dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.
 7. Poskytnout potřebnou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování Služeb, bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu,

8. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli pověřenému technikovi do 7 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy. V případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 7 dní od ukončení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu nevráceného zařízení až do výše 5 000 Kč bez DPH.
3. Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránek, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsoby stanovenými poskytovatelem (postup pro změnu hesla na control.network-solution.cz) a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.
4. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem přes infostránky nebo mimoobchodní prostory poskytovatele je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele: přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho písemné žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

IV. Zařízení pro poskytování objednaných služeb

1. Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.
2. Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

3. Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujících pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty vinou Účastníka, má Účastník právo na jehovyměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.
4. Zařízení (CPE, atp.), které Účastníkovi umožní užívat Služby, podle konkrétní nabídky buď pronajmeme nebo prodáme. V případě výměny pronajatého nebovy půjčeného zařízení v rámci reklamace neodpovídáme za uložený obsah pevného disku či nastavení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb můžeme aktualizovat software nastavení pronajatých Zařízení. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízenípronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.

V. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

1. Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s nezletilým Účastníkem.
2. Pro styk s Poskytovatelem je Účastník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.
3. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu případně, je-li to vhodné, na telefonní nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnou-li se jinak. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu.
4. U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresuÚčastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, jelikož se písemnost dostala do dispozice Účastníka. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.
5. Zaplacením poplatku či jakékoliv jiné úhrady se rozumí následující pracovní den od připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele.

VI. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:
 1. existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.
 2. Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu.
 3. existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítí či jakékoliv jejich částí, nebo kvalitu Služeb, popř.

- porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách.
4. Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.
 5. Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě
 6. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
 7. Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice.
 8. Nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, emaily, SMS a ostatní formy zvolené pro zaslání vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu či kontaktní údaje Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
2. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.
 3. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.
 4. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.
 5. Poskytovatel neuplatňuje u služby Přístupu k síti internet (provoz pevných datových služeb) datová omezení. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživateli na úkor ostatních. A to zejména snížením dostupné maximální rychlosti pro stahování či odesílání až na úroveň minimální rychlosti.
 6. Minimální rychlost je nejnižší rychlost, jakou se poskytovatel internetových služeb zavazuje poskytovat koncovému uživateli podle smlouvy o poskytování služby přístupu k Internetu. V zásadě by aktuální rychlost neměla být nižší než minimální rychlost, s výjimkou případů přerušení (výpadku) služby přístupu k internetu. Pokud je odchylka aktuální rychlosti oproti rychlosti minimální služby přístupu k internetu velká, trvající či pravidelně se opakující, znamenalo by to neplnění parametru dohodnuté minimální rychlosti. Maximální rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat alespoň někdy (např. alespoň jednou denně). Poskytovatel internetových služeb není povinen technicky limitovat rychlost na maximální rychlost stanovenou ve smlouvě. Běžně dostupná rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat po většinu času během využívání služby. Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služeb přístupu k internetu.
 7. Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS)
 8. Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

9. Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.
10. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
11. Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

VII. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

1. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouvanabývá účinnosti podpisem smluvních stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
2. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
3. Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je Účastník povinen sdělit Poskytovateli písemným oznámením nebo osobně v Zákaznickém centru změnou ve smlouvě telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, pokud takový úkon tuto formu vyžaduje, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.
4. Pokud Poskytovatel změní jakoukoli součást Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách www.network-solution.cz. Poskytovatel je povinen informovat o této změně Účastníka a rovněž ho informovat o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže Účastník nebude nové podmínky změny Smlouvy akceptovat. Nové znění je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování.
5. Smlouva může být ukončena na základě dohody smluvních stran, jednostranné písemné výpovědi nebo na základě písemného odstoupení.
6. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí maximálně 30 dní a počíná ode dne v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě, že Účastník zamýšlí vypovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se za to, že Účastník vypověděl celou Smlouvu. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je Služba ukončena k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

7. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.
8. Smlouvu je možné ukončit ze strany Účastníka či Poskytovatele písemným odstoupením od Smlouvy pouze z níže uvedených důvodů.
9. Účastník může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnosti, ke kterým se Smlouvou zavázal.
10. Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit, v případě že:
 1. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka, soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti asoustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny,
 2. Účastník neposkytl přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy dle čl. III.1.1 Všeobecných podmínek, zejména neumožnění přístupu do místa instalace z důvodu instalace zařízení či potřebné opravy zařízení, za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči technikovi Poskytovatele či dodavatelům.
 3. Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, ke kterým se zavázal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a dalších dokumentů, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy.
 4. Jsou dány technické důvody na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, nedohodl-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak.
 5. Je-li zahájeno ve věci Účastníka insolvenční řízení a je rozhodnuto o úpadku.
11. Na návrh některé ze stran Smlouvy, případně pozůstalého po zemřelém Účastníkovi nebo jiné osoby, jež důvěryhodným způsobem prokáže souhlas dotčeného Účastníka stakovým postupem, může dojít k písemnému převodu smluvního vztahu založeného Smlouvou.
12. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. Samoobsluhy či zákaznické zóny). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

VIII. **Reklamáce a odstraňování poruch a závad**

1. Účastník, má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
2. Reklamáce musí být uplatněna písemně viz čl. I.3 VP
3. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Není-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
4. Podání reklamáce nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklamáce má odkladný účinek.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.
6. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.
7. Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (viz I.3 VP), popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.
8. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb maximálně do doby uvedené v parametrech Specifikace služeb od jejich ohlášení prostřednictvím TZS, pokud není v parametrech Specifikace služeb uvedeno jinak, popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy.
9. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních poskytovatele, má právo na vrácení pravidelného poplatku za nefunkční službu přepočítaného na dny a to v případě, že porucha trvala déle jak 4 hodiny během dne nad rámec doby pro řešení Závady specifikované v parametrech Specifikace služeb. Vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.
10. V případech, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k

internetu se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku max. 24 hodin. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

11. Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník
12. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.
13. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

IX. Společná a závěrečná ustanovení

1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
2. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem, v případě, že Účastník je spotřebitel, pokud se spor týká povinností uložených zákonem, lze řešit mimosoudní cestou. Subjektem příslušným pro řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, jehož kontaktní údaje pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na www.ctu.cz.
3. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.
4. Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
5. Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.
6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 30. 12. 2020. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na www.network-solution.cz

Účastník tímto bere na vědomí veškerá ustanovení Všeobecných podmínek a svým podpisem stvrzuje, že s nimi byl seznámen, byl mu vysvětlen jejich obsah a že s nimi bez dalšího souhlasí.

Datum: 30.12.2020

Poskytovatel:

Účastník:

.....

.....