

## Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování telekomunikačních služeb

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností NW Group, s.r.o. Sídlo: Bžany 52, 415 01 Bžany. Společnost je zapsána u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 37693, IČO: 05169763, DIČ: CZ05169763.

### 2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. „Poskytovatelem“ obchodní společnost NW Group, s.r.o. Sídlo: Bžany 52, 415 01 Bžany, zastoupena jednatelem Zdeňkem Holkupem. Společnost je zapsána u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 37693, IČO: 05169763, DIČ: CZ05169763. Je
- 2.2. „Zájemcem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3. „Zákazníkem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, pokud není konkretizována jako Zákazník PO nebo Zákazník FO.
- 2.4. „Zákazníkem PO“ - fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.5. „Zákazníkem FO“ - nepodnikající fyzická osoba – spotřebitel, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.6. „Službou“ – Internet - zprostředkování připojení k síti Internet a související služby, které umožňují využívání Internetu.
- 2.7. „Rámcovou smlouvou“ – Smlouva, v níž jsou sjednána základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě ujednáno jinak. Při vzniku prováděcí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy se tedy v rozsahu, v němž strany nesjednaly v prováděcí smlouvě jinak, stávají pravidla (smluvní podmínky) sjednaná v rámcové smlouvě součástí obsahu prováděcí smlouvy a to, aniž by na ně muselo být v prováděcí smlouvě odkázáno.
- 2.8. „Smlouvou“ – Prováděcí smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.9. „Zařízením“ - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování Služby. Zákazník může mít zařízení vlastní, v takovém případě doporučujeme takový postup zkontrolovat s poskytovatelem a ověřit si, zda takové zařízení splňuje příslušné parametry.
- 2.10. „Závazkem“ – Minimální doba, po níž je Zákazník povinen hradit Službu dle Smlouvy. Do této doby není započítávána doba, po níž je Služba poskytována v rámci Akčního období, tak jak je definováno dle č. 2.12 VOP. Smluvní vztah je sjednáván na dobu neurčitou.
- 2.11. „Akční období“ – Období v měsících po uzavření Smlouvy, v kterém je Zákazníkovi poskytována Služba bezplatně či za výrazně sníženou cenu. Jedná se o jednu z částí Slevy, tak jak je tato definována v čl. 7. 2 těchto VOP.

### **3. Rozsah poskytované Služby**

- 3.1.** Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi dle jeho výběru Službu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a VOP a Zákazník se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu. Poskytovatel může v rámci dle jednotlivých Smluv poskytovat Zákazníkovi Služby uvedené ve smyslu ujednání čl. 2. bod 2.6. VOP.
- 3.2.** Zákazník 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.).
- 3.3.** K ohlášení poruch udržuje poskytovatel zákaznické centrum, jehož kontaktní údaje lze nalézt v ceníku služeb, který je součástí smluvní dokumentace.

### **4. Vznik a zánik Smlouvy**

- 4.1.** Smlouva může být uzavřena písemně, nebo ústně při telefonickém rozhovoru Zájemce s pracovníkem Poskytovatele, s obchodním reprezentantem, který je k tomu výslovně smluvně Poskytovatelem oprávněn. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel. Smlouva je sjednávána na dobu neurčitou.
- 4.2.** Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.
- 4.3.** Byla-li Smlouva uzavřena se Zákazníkem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit. Podmínky odstoupení od Smlouvy se v těchto případech řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a občanského zákoníku.
- 4.4.** Uhradí-li Zákazník první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabyla platnosti a účinnosti, v souladu s ustanovením § 1744 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Toto ustanovení nemění ničeho na ostatních možnostech akceptace dle této smlouvy nebo podle zákonné úpravy.
- 4.5.** Byla-li Smlouva nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 4.6.** Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.
- 4.7.** Smluvní strany výslovně vylučují ve smyslu ustanovení § 1801 aplikaci ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Toto ujednání se nevztahuje na Smlouvy uzavírané se Zákazníkem FO.

- 4.8.** Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok Poskytovatele na ostatní finanční a jiné vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvního vztahu.
- 4.9.** V případě Smluv uzavřených se Zákazníkem PO se vždy po uplynutí sjednané doby Smlouvy závazek plynoucí ze zvýhodněné ceny měsíčního paušálu automaticky prodlužuje o stejnou dobu, Zákazník PO má však právo toto automatické prodloužení do budoucna kdykoli odmítnout.
- 4.10.** Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně formou listinné zásilky nebo osobně v provozovně Poskytovatele následujícím způsobem:
- a) bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem po dni, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď Zákazníkem, nebo
  - b) v případě doručení oznámení o změně smluvních podmínek, jimiž dochází ke změně náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a to do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení. Toto právo však nenáleží Zákazníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 1 měsíce bez prokazatelného doručení odstoupení se má za to, že Zákazník se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy odstoupením zaniká.
- 4.11.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně formou listinné zásilky zaslané na adresu uvedenou Zákazníkem při uzavření Rámcové smlouvy či Smlouvy s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, ekonomických či legislativních důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a VOP.
- 4.12.** Zákazník je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit nebo osobně v provozovně Poskytovatele od této Smlouvy také v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů.
- 4.13.** Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídít účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní 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 pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
- 4.14.** Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Zákazníka přeplatek na cenách za Službu nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit Zákazníkovi na základě listinné písemné žádosti Zákazníka do 30-ti dnů ode dne doručení této žádosti.
- 4.15.**

## **5. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 5.1.** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s osobou, která:
- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),
  - b) v minulosti zneužila, nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní 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 oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem Zákazníkovi předem známé omezení či přerušení poskytování Služby na straně Poskytovatele, která jsou Poskytovateli předem známa.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. O těchto změnách vyrozumí Poskytovatel minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Aktualizovaný Ceník uveřejní ve své provozovně, na svých webových stránkách a rozešle svým Zákazníkům prostřednictvím emailu.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.

## **6. Práva a povinnosti Zákazníka**

- 6.1. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP, Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 6.2. Zákazník 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,
  - c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
  - d) poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedených povinností, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.
- 6.3. Zákazník je povinen řádně (v plné výši a včas) hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti na vyúčtování uvedené ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prostřednictvím SMS zprávou upozorní na neuhrazenou fakturu a stanoví náhradní termín plnění. Termín následné splatnosti je 10 dní od doručení upozornění na neuhrazenou fakturu. Po marném uplynutí náhradní lhůty plnění může poskytovatel omezit uživateli poskytování dotčené služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poplatek za upozornění uživateli není účtován.
- 6.4. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.
- 6.5. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.6. Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

- 6.7. Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.8. Zákazník je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.
- 6.9. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou mezi Zákazníky nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se Zákazník zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu Poskytovateli veškerá zařízení uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb, která Poskytovatel poskytl Zákazníkovi.

## **7. Cena Služby a platební podmínky**

- 7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.
- 7.2. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou se závazkem (tj. s časově určeným závazkem užívání Služby) může Poskytovatel poskytnout Zákazníkovi Věrnostní bonus. Věrnostní bonus může být poskytnut buď jako opakující se sleva z měsíční ceny Služby anebo i jiná sleva, která je dohodnuta ve Smlouvě či vzájemná kombinace těchto slev. Konkrétní výše Věrnostního bonusu se spočítá jako rozdíl ceny za Službu uvedené v Ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.
- 7.3. Nárok na Věrnostní bonus Zákazníkovi vzniká, pokud:
  - a) je Věrnostní bonus dohodnut ve Smlouvě a zároveň
  - b) je řádně Služba užívána a hrazena po dobu celou dobu závazku uvedenou ve Smlouvě a zároveň
  - c) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň
  - d) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.
- 7.4. Nárok na Věrnostní bonus Zákazníkovi vzniká v okamžiku splnění všech podmínek dle bodu 7.3 VOP.
- 7.5. Cena za poskytované Služby je splatná na základě daňového dokladu, a to vždy za měsíc zpětně. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele či její zaplacení v hotovosti v provozovně Poskytovatele. Vyúčtování za služby je vystaveno v elektronické podobě vždy k 1. dni následujícího měsíce a splatnost vždy k 15. dni daného měsíce.
- 7.6. Zákazník nemá nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Zákazníkem nebo dočasným odpojením Služby Poskytovatelem z důvodu prodlení úhrady finančních závazků na straně Zákazníka apod.)
- 7.7. Zákazník je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě.
- 7.8. V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli paušální poplatek za výjezd a práci ve výši dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.
- 7.9. Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně, a to v elektronické formě na email určený k řešení reklamací nebo formou listinné zápsilky nebo osobně v provozovně Poskytovatele, přičemž jednotlivé kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. Reklamaci na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamaci proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci

zanikne. Reklamacie proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

- 7.10.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané proti vyúčtované ceně, je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- 7.11.** V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě do 1 měsíce od vyřízení reklamace způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.
- 7.12.** Nahlášení poruchy jinými způsoby, než jsou uvedeny v čl. 7.9 (tedy zejména telefonicky) bude považováno za požadavek ke zlepšení Služby, nikoli za reklamaci ve smyslu čl. 7.9, 7.10 a 7.11.
- 7.13.** V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Zákazníka, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:
- a) samostatně, nebo
  - b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Zákazníkovi.
- 7.14.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.
- 7.15.** Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 7.16.** Aktuální informace o všech platných cenách Služeb jsou Zákazníkovi k dispozici v kompletním Ceníku služeb Poskytovatele. K nalezení na webových stránkách Poskytovatele, které jsou uvedené v zápatí Rámcové smlouvy.

## **8. Instalace**

- 8.1.** V rámci zřízení Služby se provádí pouze instalace kabelové koncovky či zásuvky (rozhraní) a nikoli koncového zařízení. Samotná instalace koncového zařízení je samostatnou službou zpoplatněnou dle Ceníku.

## **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 9.1.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2.** Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **10. Závazky z porušení Smlouvy**

- 10.1.** V případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno užívání Služeb na dobu určitou se závazkem, je Zákazník FO povinen a zavazuje se v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet jedné pětiny hodnoty měsíčních paušálů (bez Věrnostního bonusu uvedeného ve Smlouvě) zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem jedné pětiny minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi FO poskytnuto Poskytovatelem za zvýhodněných podmínek. V případě Smlouvy uzavřené se Zákazníkem PO, v níž bylo sjednáno užívání Služeb na dobu určitou se závazkem, je Zákazník PO povinen a zavazuje se v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet hodnoty měsíčních paušálů (bez Věrnostního bonusu uvedeného ve Smlouvě) zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi PO poskytnuto Poskytovatelem za zvýhodněných podmínek.
- 10.2.** Poskytovatel v případě, že Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k nápravě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při podstatném porušování smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit a od Smlouvy odstoupit.
- 10.3.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 10.4.** Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 10.5.** Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 a 6.3 těchto VOP.

## **11. Změna a platnost smluvních podmínek**

- 11.1.** Poskytovatel je oprávněn smluvní podmínky měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách a informaci vyvěsit ve své provozovně. Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS.
- 11.2.** V případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové smluvní podmínky akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy. Pro změny provedené ve smlouvě platí pro Poskytovatele stejné podmínky jako v odstavci 11.1.
- 11.3.** Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 12. Rozhodné právo (řešení sporů)

12.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

12.2. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

12.3. Nevyhoví-li Poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku, viz také <http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochranaspotrebitele.html> V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem FO ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník FO podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě ostatních sporů pak Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 13. Parametry kvality služby

13.1. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry:

Služba 20 NET		
Rychlost	Stahování	Odesílání
Minimální	8 Mbit/s	8 Mbit/s
Běžně dostupná	20 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximální	25 Mbit/s	25 Mbit/s
Inzerovaná	20 Mbit/s	20 Mbit/s
stažení souboru o velikosti 1000 MB trvá cca 9 minut		

Služba 30 NET		
Rychlost	Stahování	Odesílání
Minimální	10 Mbit/s	10 Mbit/s
Běžně dostupná	30 Mbit/s	30 Mbit/s
Maximální	40 Mbit/s	40 Mbit/s
Inzerovaná	30 Mbit/s	30 Mbit/s
stažení souboru o velikosti 1000 MB trvá cca 6 minut		

Služba 40 NET		
Rychlost	Stahování	Odesílání
Minimální	20 Mbit/s	20 Mbit/s
Běžně dostupná	40 Mbit/s	40 Mbit/s
Maximální	50 Mbit/s	50 Mbit/s
Inzerovaná	40 Mbit/s	40 Mbit/s
stažení souboru o velikosti 1000 MB trvá cca 4,5 minuty		

Služba 1000 NET		
Rychlost	Stahování	Odesílání
Minimální	500 Mbit/s	500 Mbit/s
Běžně dostupná	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s
Maximální	1050 Mbit/s	1050 Mbit/s
Inzerovaná	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s
stažení souboru o velikosti 1000 MB trvá cca 2 sekundy		

### 13.2. Vymezení odchylek

Za **detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu** v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování, či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.



Za **velkou trvajícím odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkyvu služby přístupu. Internetu delší než 30 minut. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení doby stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ, a další) na souvislou dobu delší než 30 minut.

Za **velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** 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. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování). Automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.

#### **Prostředky nápravy:**

*Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace.*

### **13.3. Další parametry, které mohou ovlivnit specifikované rychlosti**

- **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení z žádné ze svých služeb neuplatňuje.
- **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hrátelnost.
- **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Poskytovatel uplatňuje v případě připojení bezdrátovými technologiemi agregaci, a to v hodnotě 1:10, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V případě agregace 1:10 tedy poskytovatel garantuje rychlost přípojky ve výši alespoň 10% z rychlosti maximální. K uplatnění agregace dochází v závislosti na vytížení linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodiny. Pro připojení prostřednictvím optické přípojky (FTTH i FTTb) poskytovatel agregaci neuplatňuje, tzn. že v případě připojení prostřednictvím optické přípojky dochází pouze ke krátkodobým nevýznamným poklesům rychlosti internetového připojení. Konkrétní hodnoty rychlosti stahování a odesílání dat jsou uvedeny výše ve VOP v bodě 13.1.
- **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
- **Kolísání kvality přenosu jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality

přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

**13.4. Vrstva, pro kterou platí garantované rychlosti:** garantované parametry rychlostí se vztahují k transportní vrstvě.

**13.5. Dopady parametrů:** rozdíly mezi jednotlivými tarify k nalezení v aktuálním ceníku.

**13.6. Užívaná opatření řízení provozu**

**Opatření v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě:** výpadek může trvat po dobu nezbytně nutnou pro zapojení záložní konektivity od našeho dodavatele služeb.

**Odstávka služeb:** zákazník bude předem informován o plánovaném termínu odstávky.

**13.7. Vliv specializovaných služeb na kvalitu služby přístupu k internetu**

Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba Internet.

**14. Závěrečné ustanovení**

**14.1.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

**14.2.** Zákazník souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích,

**14.3.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**14.4.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.

**14.5.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

**14.6.** Nedílnou součástí těchto VOP jsou dokumenty Ceník a Parametry Služby.

**14.7.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 01.01.2018 a nahrazují dosud platné VOP. NW Group, s.r.o. Sídlo: Bžany 52, 415 01 Bžany. Společnost je zapsána u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 37693, IČO: 05169763, DIČ: CZ05169763