

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb společností

Náš-Net Group s.r.o.

sídlem: Ocelkova 643/20, PRAHA 14 - CERNÝ MOST, 198 00 PRAHA 98, IČ : 02484641

společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 219893

www.nasnetgroup.cz

Článek 1

Preamble

Tyto všeobecné obchodní podmínky stanoví pravidla, podle nichž společnost Náš-Net Group s.r.o. (dále jen „Náš-Net Group s.r.o.“ či „poskytovatel“) poskytuje fyzické nebo právnické osobě (dále jen „Uživatel“) datové telekomunikační služby sítě internet a přídatné a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (dále jen „Služba“). Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) rovněž upravují výpůjčku a prodej movitých věcí uživatelům, jakož i servisní činnost poskytovanou společností Náš-Net Group s.r.o. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí Smlouvy a tvoří její nedílnou součást. Smluvní vztah, jakož i tyto všeobecné obchodní podmínky, se řídí právní úpravou zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 2

Vymezení některých pojmů

- 2.1 Smlouvou se rozumí smlouva o poskytování datových telekomunikačních služeb uzavřená na straně jedné společností Náš-Net Group s.r.o. jako poskytovatelem a na straně druhé fyzickou či právnickou osobou jako uživatelem. Smlouva se uzavírá jako inominátní dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2.2 Uživatelem se rozumí fyzická či právnická osoba, která vystupuje ve smluvním vztahu s Náš-Net Group s.r.o. (poskytovatel) jako příjemce služby. Fyzická osoba musí být starší 18-ti let.
- 2.3 Kdo může Služby užívat: Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.
- 2.4 Službou či službami se rozumí telekomunikační služby založené na přenosu elektronických dat a hlasu v souladu s osvědčením o registraci č.: 3738 vydaným Českým telekomunikačním úřadem dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.5 Internet /definice/
Služba: Služba Internet spočívá v umožnění přístupu k síti Internet.
Dostupnost: Služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.
Minimální zaručená úroveň kvality: 95% za období jednoho kalendářního měsíce.
Minimální nabízená úroveň kvality: 95% za období jednoho kalendářního měsíce.
Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
Rychlost: Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti.
Parametry: Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel-server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu společnosti Náš-Net Group s.r.o..
Obsah: Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služby není-li zákonem stanoveno jinak.
Zabezpečení: služba je zabezpečena FIREWALL
Přijímací zařízení: Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Životnost wi-fi je dva roky
- 2.6 Akční nabídka:
Nabídka určena pouze pro nové klienty. Novým klientem je klient, který s námi v danou chvíli na dané adrese nemá uzavřenou smlouvu na daný produkt a zároveň se jedná o nové koncové místo. Ostatní poplatky spojené s připojením, instalací a provozem služby dle platného ceníku. Uživatel nemá právní nárok na zvýhodněnou cenu. Tu zadává provozovatel dle uvážení.
- 2.7 Jednotlivé služby co do druhu a rozsahu jsou specifikovány v Ceníku služeb Náš-Net Group s.r.o. (zveřejněno na www.nasnetgroup.cz). Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Článek 3

Vznik, změna a zánik smluvního vztahu

- 3.1 Vznik smluvního vztahu nastává platností a účinností písemné Smlouvy. Ta nabývá platnosti a účinnosti, není-li stanoveno jinak, okamžikem jejího podpisu. Služba začíná běžet prvním dnem následného měsíce od podpisu smlouvy.
- 3.2 Uživatel je o změnách informován na stránkách www.nasnetgroup.cz
Jestliže změna všeobecných obchodních podmínek bude v neprospěch uživatele, tak je uživatel oprávněn ukončit smluvní vztah s poskytovatelem výpovědí dle článku 3.6.2 těchto všeobecných obchodních podmínek. Pokud jako důvod výpovědi uvede změnu ceníku či všeobecných obchodních podmínek a výpověď bude doručena před nabytím účinnosti těchto

- podmínek či ceníku poskytovateli, po dobu výpovědní lhůty budou strany vázány dosavadním zněním ceníku a těchto podmínek.
- 3.3 Změnit lze smlouvu pouze písemně, kdy smlouva musí být podepsána oběma stranami v provozovně provozovatele.
- 3.4 Veškeré Smlouvy se sjednávají na dobu neurčitou, nebo se závazkem na sjednaný počet měsíců, následně přechází smlouva na dobu neurčitou.
- 3.5 Změna tarifu je možná na základě žádosti uživatele a je prováděna písemně, a to na provozovně poskytovatele změnou smlouvy. Změna tarifu je požadavkem na změnu či doplnění typu poskytovaných služeb, a tedy rozsahu plnění Smlouvy (změna předmětu smlouvy). Změna je možná nejdříve od počátku následujícího kalendářního měsíce po akceptaci žádosti uživatele poskytovatelem. V případě služeb, které jsou předplacené, je možná změna od prvního dne následujícího po skončení období, na které je stávající služba předplacena. Pokud bude snížen tarif, nebo snížená doba předplatného, tak bude tato služba zpoplatněna dle platného ceníku.
- 3.6 Ukončení smluvního vztahu je možné těmito způsoby:
- 3.6.1 výpovědí z jakéhokoli důvodu či bez uvedení důvodu se zákonnou výpovědní lhůtou. Výpovědní formulář je ke stažení na www.nasnetgroup.cz. Výpověď zašlete na adresu : Náš-Net Group s.r.o. K Nemocnici 63, Nový Jičín 741 01, doporučeným dopisem poštou v písemné podobě.
- 3.6.2 okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele pro hrubé porušení smlouvy uživatelem; okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení uživateli, kdy výpovědní doba není dotčena.
- 3.6.3 v případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo bude-li v prodloužení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušení či omezení poskytování služeb.
- 3.7 Uživatel je povinen vrátit ve lhůtě do 10ti dnů ode dne skončení smluvního vztahu s poskytovatelem veškerá zařízení a movité věci, které má od poskytovatele ve výpůjčce, neboť skončením smlouvy automaticky končí rovněž výpůjčka týkající se movitých věcí. V případě, že uživatel zařízení nevrátí, tak bude účtován jedenáctý den celková cena zapůjčených movitých věcí, dle smlouvy, či dodatku.
- 3.8 Registr dlužníků, Pokud se stanete naším dlužníkem, můžeme informaci o tom poskytnout příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím souhlasíte.

Článek 4 Cena služeb a jejich úhrada

- 4.1 Cena služeb poskytovatele je dána Ceníkem Náš-Net Group s.r.o. v platném znění v den podpisu smlouvy.
- 4.2 Všechny služby jsou účtovány od okamžiku zprovoznění - aktivace služby.
- 4.3 Úhrada aktivačního poplatku je podmínkou pro zprovoznění služeb ze strany poskytovatele. Nebude-li aktivační poplatek uhrazen do 30ti dnů ode dne uzavření smlouvy, byl-li poskytovatelem vyúčtován, má se za to, že uživatel od smlouvy odstoupil, pročež mu vzniká povinnost k úhradě odstupného ve prospěch poskytovatele ve výši 1000,- Kč. V případě, kdy nebude aktivační poplatek poskytovatelem vyúčtován do 30ti dnů ode dne uzavření smlouvy, má se za to, že se poskytovatel vzdává nároku na úhradu aktivačního poplatku, a to pod podmínkou, že smlouva bude trvat alespoň po dobu 5ti let.
- 4.4 Úhradu reaktivačního poplatku je povinen uživatel uhradit poskytovateli v případě, kdy dojde z jakéhokoli důvodu k přerušení dodávek služeb z důvodů na straně uživatele anebo na jeho žádost. Úhradou reaktivačního poplatku je podmíněno další poskytování služeb ze strany poskytovatele.
- 4.5 Speciální podmínky úhrady služeb spočívajících v připojení k síti Internet:
- 4.5.1 Cena služby spočívající v připojení k síti Internet je hrazena formou paušálního poplatku za poskytovanou službu vždy nejpozději do 25. dne v měsíci, na který je služba placená. V případě nezaplacení je služba 26. den omezená. V případě omezení služby není dotčena platba za služby a běží dál paušál. Cena služby je paušální – hradí se proto vždy v plné výši bez ohledu na to, zda služby uživatel v daném měsíci využil či nikoli.
- 4.5.2 Datem zdanitelného plnění je inkaso správně identifikované platby uživatele na bankovní účet poskytovatele.
- 4.5.3 Částky inkasované poskytovatelem od uživatele jako „předplatné“ jsou v zásadě nevratné, a to i v případě, kdy má uživatel zájem před uplynutím předplacené doby skončit smluvní vztah s poskytovatelem. Smluvní vztah před uplynutím doby, na kterou je služba přeplacena, není uživatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pouze nemožnost poskytnout službu poskytovatelem – v takovém případě je poskytovatel povinen vrátit poměrnou část předem inkasované platby odpovídající období, po které uživatel nemohl služby z důvodů na straně poskytovatele využívat (bližší podmínky viz článek 7 těchto podmínek).
- 4.6 Speciální podmínky úhrady VoiP telefonních služeb:
- 4.6.1 V případě, že se ve smlouvě, popř. v ceníku služeb, na nějž smlouva odkazuje, sjednává za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby a poplatek za provoz bude nižší než je sjednaná minimální částka za měsíční provoz, je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat minimální částku za měsíční provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu uživatele v příslušném zúčtovacím období.
- 4.6.2 Po skončení zúčtovacího období, jímž je kalendářní měsíc, vystaví poskytovatel uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové měsíční hovorné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hovorné nad tuto minimální částku.
- 4.6.3 Datem zdanitelného plnění je vždy poslední den zúčtovacího období.
- 4.6.4 Uživatel má právo žádat od poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být uživatelem podána poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.

- 4.6.5 Poskytovatel je oprávněn požadovat na své služby a zapůjčené předměty zálohy ve 100% výši předem.
- 4.7.6 Fakturace služeb probíhá elektronicky tak, že jednotlivé faktury ať již zálohové či finální budou doručeny uživateli prostřednictvím e-mailu. Fakturaci je zde uživatel povinen sledovat, faktury, které nebyly dosud proplaceny, je povinen ve lhůtě splatnosti uhradit ve prospěch poskytovatele dle platebních pokynů ve faktuře uvedených.
- 4.7 Uživatel je povinen uhradit cenu služby vždy na správný účet poskytovatele, pod správným variabilním symbolem a specifickým symbolem uváděným na tom kterém propláceném účetním dokladu. K neidentifikované platbě uživatele se z hlediska práv a povinností dle této smlouvy nepřihlíží a hledí se na ni jako na nepřipsanou (neuhrazenou), a to až do okamžiku jejího se spárování za součinnosti poskytnuté uživatelem.
- 4.8 Splatnost jednotlivých faktur činí alespoň 14 dní ode dne jejich vystavení.
- 4.9 Dostane-li se uživatel do prodlení s úhradou kterékoli faktury za jakoukoli službu, je poskytovatel oprávněn:
- 4.9.1 vyúčtovat uživateli náhradu nákladů a smluvní pokutu dle článku 5.5 těchto podmínek a dále,
- 4.9.2 vyúčtovat uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky denně a dále,
- 4.9.3 je-li prodlení s úhradou kterékoli faktury delší 15 dnů, je poskytovatel oprávněn pozastavit uživateli poskytování veškerých služeb (byl-li uživatel upomenut min. 7 dní předtím) a dále,
- 4.9.4 je-li uživatel soustavně opožděn s placením závazků vůči poskytovateli (nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování ceny služeb po lhůtě splatnosti) anebo v případě soustavného neplacení (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny), je poskytovatel oprávněn okamžitě vypovědět smlouvu uživateli dle článku 3.6.2 těchto podmínek.
- 4.10 Platebním místem je bankovní účet poskytovatele uvedených na fakturách.
- 4.11 Dojde-li k pozastávkě či omezení poskytování služeb poskytovatelem konkrétnímu uživateli z důvodů spočívajících na straně uživatele (např. pro hrubé porušení smlouvy uživatelem), je uživatel povinen hradit poskytovateli za porušení povinností, pro kterou došlo k pozastávkě poskytování služeb, smluvní pokutu ve výši odpovídající sjednanému měsíčnímu paušálu za čerpání služeb, a to až do okamžiku a) ukončení smlouvy, b) úhrady všech závazků vůči poskytovateli a reaktivačního poplatku.

Článek 5

Práva a povinnosti uživatele

- 5.1 Základním právem uživatele je přístup k síti Internet na vlastním zařízení (hardwaru) a prostřednictvím vlastního programového vybavení (softwaru), a to za podmínek stanovených smlouvou a těmito podmínkami. Základní povinností uživatele je řádná a včasná úhrada za služby.
- 5.2 Uživatel je povinen:
- 5.2.1 zdržet se jakéhokoli zásahu do výpočetního systému a sítě poskytovatele (zejména nesmí užívat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému, dále spouštět vlastní server DHCP v síti poskytovatele, měnit přidělené IP adresy); v případě změny bydliště či nutnosti změnit síťovou kartu je povinen informovat poskytovatele prostřednictvím kontaktů dle komunikačních možností, které jsou přílohou smlouvy.
- 5.2.2 zdržet se jakýchkoli změn nastavení software zařízení spojeného s dodávanou službou, v případě zjištění poruchy takového zařízení či nestandardního chování zařízení je uživatel povinen kontaktovat poskytovatele prostřednictvím kontaktů dle komunikačních možností, které jsou přílohou smlouvy.
- 5.2.3 zdržet se obtěžování třetích stran zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty či jiných dat;
- 5.2.4 zdržet se pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění či vyvíjení aktivit směřujících k proniknutí do cizího počítačového systému;
- 5.2.5 zdržet se jednání směřujícího ke zpřístupnění internetu třetí osobě; není-li smlouvou uvedeno jinak, přístup k internetu náleží pouze uživateli a členům jeho domácnosti či zaměstnancům uživatele;
- 5.2.6 zdržet se užívání hardwarových zařízení či softwarových programů, které narušují či ohrožují provoz služeb poskytovatele a nebo zákonem chráněná práva třetích osob.
- 5.2.7 utajovat a chránit přístupové údaje;
- 5.2.8 utajovat a chránit přístupové údaje pro připojení k síti Internet či jiným službám poskytovatele;
- 5.2.9 v případě prolomení ochrany či utajení údajů dle článků 5.2.7 a 5.2.8 je uživatel povinen neprodleně o této skutečnosti vyrozumět poskytovatele, který mu obstará nové přístupové údaje;
- 5.2.10 zajistit souhlas majitele budovy, ve které se nachází byt či nebytový prostor, v němž má dojít k připojení k síti Internet, s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na budově, jakož i s příslušnými stavebními úpravami souvisejícími s montáží sítě a zprovozněním služby; je-li uživatel současně majitelem budovy, podpisem smlouvy poskytuje souhlas s umístěním přípojného místa nebo anténního rozvodu v nebo na budově a s nutnými stavebními úpravami souvisejícími s připojením na síť internet; sdělit poskytovateli do 15ti dnů jakoukoli změnu identifikačních údajů uvedených ve smlouvě
- 5.3 Uživatel je povinen strpět po dobu trvání smlouvy držbu kopie svého občanského průkazu či cestovního pasu poskytovatelem. Uživatel současně poskytuje poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů nacházejících se na občanském průkazu a ve smlouvě, jakož i dává výslovný souhlas s užitím a zpracováním rodného čísla jako osobního údaje pro účely administrace a správy uživatele (informační a účtovací systémy poskytovatele a komunikace s uživatelem). Správcem osobních údajů je poskytovatel. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 zákona č. 151/2000 Sb., o elektronických komunikacích. Uživatel podpisem smlouvy dává poskytovateli souhlas k zasílání marketingových sdělení prostřednictvím emailu. Uživatel souhlasí s uvedením jeho osobních či identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s ust. § 41 odst. 3 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

- 5.4 Uživatel, který využívá služby VoiP telefonu tímto poskytuje poskytovateli souhlas se zveřejněním jeho účastnického čísla v telefonním seznamu. Na žádost uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem též jeho účastnické stanice.
- 5.5 Dojde-li k porušení povinnosti uživatele řádně a včas hradit služby poskytovatele, je uživatel povinen:
- 5.5.1 uhradit poskytovateli smluvní úrok z prodlení dle článku 4.11.2 těchto podmínek a současně
 - 5.5.2 nedojde-li k úhradě závazků uživatele po splatnosti ani po elektronické či písemné výzvě poskytovatele, ve lhůtě ve výzvě uvedené, uhradit poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč a současně
 - 5.5.3 bude-li věc předána k vymáhání advokátovi, uhradit poskytovateli odškodné ve výši mimosmluvní odměny advokáta a náhrady režijních nákladů a DPH v zákonné výši, to vše v souladu s vyhl. č. 177/1996 Sb., advokátní tarif.
- 5.6 Dojde-li k porušení kterékoli z povinností vyjmenovaných v článcích 5.2.1 – 5.2.10, považuje se takové porušení za hrubé porušení smlouvy, pro které je poskytovatel oprávněn bez dalšího:
- 5.6.1 pozastavit či omezit poskytování služeb;
 - 5.6.2 vypovědět smlouvu s okamžitou účinností dle článku 3.6.2 této smlouvy
 - 5.6.3 vyúčtovat uživateli, který porušil, kteroukoli z vyjmenovaných povinností smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý zjištěný případ porušení povinností.

Článek 6

Práva a povinnosti poskytovatele a odpovědnost za škodu

- 6.1 Poskytovatel je povinen udržovat svoji síť v řádném technickém stavu.
- 6.2 Dojde-li k technické závadě, je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu závadu odstranit a obnovit přerušené dodávky služeb.
- 6.3 Poskytovatel je povinen předat uživateli jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení uživatele k síti Internet.
- 6.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací či krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dále ostatních závažných technických nebo provozních důvodů či z důvodů zásahu vyšší moci.
- 6.5.1 Důvody omezení
- Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:
- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
 - b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
 - c) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR);
- 6.5.2 Důsledky omezení, Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.8.1. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.8.1. a) až d), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smlouvených služeb.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 6.9 Z provozních důvodů může poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 6.10 Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.
- 6.11 Poskytovatel je povinen informovat uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.12 Poskytovatel je oprávněn omezit kapacitu přípojky uživatele až na 10% z nominální hodnoty v případě trvalého přetěžování přípojky nestandardním provozem, ilegální sdílení souborů přes software (např. bittorrent a jiné). Toto omezení kapacity je hlídáno roboty s 24hod intervalem.
- 6.13 Součástí internetových tarifů může být i tzv. „burst“, který využívá časové přizpůsobení rychlosti podle zatížení. Minimální garantovaná hodnota kapacity přípojky je 50% při plném zatížení. Minimální hodnota garance – CIR je 0,5Mb.
- 6.14 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy, obecně závazných právních předpisů a těchto obchodních podmínek.
- 6.15 Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Náš-Net Group s.r.o. tedy není povinna nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 6.16 Poskytovatel zejména neodpovídá a uživatel se vzdává jakýchkoli nároků za:

- 6.16.1 škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů uživatele,
- 6.16.2 škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání uživatele zajišťující přenos dat,
- 6.16.3 ušlý zisk,
- 6.17 Rychlost přenosu dat mimo systém poskytovatele
- 6.18 Škody vzniklé omezením, přerušením nebo zastavením služeb z důvodů spočívajících na straně uživatele, zejména pro porušení povinností uživatele plynoucích z těchto obchodních podmínek,
- 6.19 Poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 6.20 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.
- 6.21 Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživatel bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. Za období snížené kvality služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá zákazník právo na uplatnění slevy.
- 6.22 V případě neposkytnutí služby v důsledku poruchy nebo vady služby je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé uživateli v důsledku výpadku připojení k síti Internet či v důsledku výpadku VoIP či jiné služby.

Článek 7

Reklamacie služeb, hlášení poruch, odstraňování poruch

- 7.1 Reklamacie služeb musí být dána písemně. Reklamacie musí obsahovat důvod či popis závady a dále požadavek na způsob vyřízení reklamacie. Tímto důvodem není poskytovatel vázán a je sám oprávněn určit jiný způsob vyřízení reklamacie, který lépe odpovídá spravedlivému uspořádání vztahů.
- 7.2 Reklamacie vyúčtování ceny nebo poskytování služby bude vyřízena poskytovatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Reklamacie nemá odkladný účinek, pokud jde o splatnost vyúčtování a uživatel je povinen uhradit reklamovanou fakturu ve lhůtě splatnosti. Reklamacie na vyúčtování je uživatel povinen podat nejpozději do dvou měsíců od vyúčtování, kterého se týká.
- 7.3 Zjistí-li uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné komunikační možnosti, které jsou přílohou smlouvy. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách poskytovatele www.nasnetgroup.cz. Podrobnější pokyny k reklamacím naleznete na stránkách poskytovatele s názvem Reklamační řád. Při komunikaci s provozovatelem je nutno uvádět číslo smlouvy. Požadavky, které nebudou tuto informaci obsahovat nebudou vyřízeny.
- 7.4 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme: Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamacie, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad www.ctu.cz. Podání reklamacie je možné osobně v provozovně provozovatele, kdy uživatel přinese vyplněný reklamační formulář ve dvou vyhotovení.
- 7.5 Reklamační formulář je ke stažení na www.nasnetgroup.cz. Při podání reklamacie je nutno uvádět číslo smlouvy.
- 7.6 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby uživatel nebo se oznámení uživatele ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli paušálně stanovené náklady na diagnostiku ve výši 1000,- Kč.

Článek 8

Výpůjčka

- 8.1 V případech, kdy poskytovatel poskytne uživateli zařízení či jinou movitou věc zpravidla v souvislosti s poskytováním svých služeb, uzavírá se okamžikem předání věci uživateli výpůjčka dle § 2193 a násl. občanského zákoníku. Poskytovatel přenechává uživateli předmět výpůjčky k bezplatnému dočasnému užívání vázanému na předem sjednaný účel. Tímto účelem je výlučné užívání věci v souvislosti s poskytovanou službou poskytovatelem, a to způsobem obvyklým či poskytovatelem doporučeným.
- 8.2 V případě, kdy uživatel užije věc jiným způsobem, než jak uvedeno v článku 8.1 této smlouvy, je poskytovatel oprávněn vypovědět výpůjčku s okamžitou účinností a vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč.
- 8.3 Po dobu trvání výpůjčky je uživatel povinen udržovat věc v provozuschopném stavu. V případě poruchy věci je uživatel povinen oznámit poruchu poskytovateli a poskytovatel provést servisní zásah. Tento servisní zásah je zpoplatněn dle platného ceníku poskytovatele, což uživatel bere na vědomí a zavazuje se cenu servisního zásahu poskytovateli uhradit.
- 8.4 Dále je uživatel povinen věc chránit před poškozením, ztrátou, zničením či odcizením.
- 8.5 Výpůjčka se uzavírá na dobu trvání smlouvy, na jejímž základě je uživateli poskytována základní služba poskytovatelem.
- 8.6 Po skončení výpůjčky je povinen uživatel předmět výpůjčky vrátit poskytovateli, a to ve lhůtě 10ti dnů ode dne skončení smlouvy o poskytování služeb. Nestane-li se tak, je povinen poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení s vrácením každé jednotlivé movité věci, jež je předmětem výpůjčky.
- 8.7 O každém předání a převzetí předmětu výpůjčky bude pověřenými osobami poskytovatele a uživatele sepsán záznam o předání.
- 8.8 Pro práva a povinnosti stran ze závazku z výpůjčky se přiměřeně užije ustanovení článků 1-7 těchto podmínek.

Článek 9

Kupní smlouva

- 9.1 V případě, kdy se poskytovatel zaváže převést vlastnické právo k movité věci (např. zařízení) na uživatele a uživatel se zaváže uhradit za to kupní cenu, uzavírají smluvní strany kupní smlouvu ve smyslu ust. § 2079 a násl. občanského zákoníku. Takovou smlouvu je možné uzavřít rovněž objednávkou a její akceptací prostřednictvím těchto podmínkami stanovených komunikačních kanálů.
- 9.2 Dojde-li k uzavření kupní smlouvy mezi poskytovatelem jako prodávajícím a uživatelem jako kupujícím, je kupující povinen uhradit kupní cenu zboží.
- 9.3 Vlastnické právo k předmětu koupě přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem úplné úhrady kupní ceny. Nebezpečí nahodilé zkázy na věci přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem předání předmětu koupě kupujícímu.
- 9.4 Poskytovatel není povinen věc dodat do okamžiku úhrady kupní ceny ve 100% výši či zálohy odpovídající 100% kupní ceny.
- 9.5 Pro práva a povinnosti stran plynoucí z kupní smlouvy se přiměřeně užije ustanovení článků 1-7 těchto podmínek.

Článek 10

Servisní činnost

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje realizovat pro uživatele servisní činnost související s poskytnutím připojení na internet a/nebo správou a údržbou sítě, je-li to zvláště ujednáno ve smlouvě. Uživatel se zavazuje poskytovateli za servisní činnost hradit odměnu a náhradu nákladů v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele. Servisní činnost je inominátním vztahem dle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.
- 10.2 Dodavatel se zavazuje realizovat servisní zákrok v nejbližším možném termínu od okamžiku prokazatelného nahlášení problému k servisnímu řešení, resp. od okamžiku objednávky servisního zásahu. Podmínkou realizace servisního zásahu je řádná objednávka servisních služeb uživatelem, jež je akceptována poskytovatelem. Objednávku je možné realizovat komunikačními kanály přípustnými dle těchto obchodních podmínek. Při objednávce je nutno uvádět číslo smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn servisním zásahem pověřit třetí osobu. Za její výstupy však odpovídá, jako by servisní zásah vykonal sám.
- 10.4 Uživatel se zavazuje za účelem servisního zásahu poskytovatele poskytnout poskytovateli či pověřené třetí osobě součinnost, zejména umožnit vstup do objektu a poskytnout přesné, nezkreslené a úplné informace o projevech závad či nežádoucích vlastností, jež mají být servisovány, a požadavcích na servisní zásah. Poruší-li uživatel povinnosti uvedené tímto článkem, zprošťuje se poskytovatel odpovědnosti za škodu a není povinován realizovat servisní zásah. Poskytovatel je oprávněn uživateli vyúčtovat náklady vzniklé v souvislosti s nahlášeným požadavkem na servisní zásah (zejména marný výjezd techniků). Náklady se stanoví dle platného ceníku poskytovatele.
- 10.5 Dodavatel je povinen primárně prověřit technický stav zařízení či sítě, diagnostikovat problematická místa a následně informovat uživatele o zjištěných, nezbytných technických krocích a nákladech na odstranění vady či dosažení cíle. Informace o diagnostice zařízení či sítě a předpokládané ceně opravy budou zaznamenány do servisního protokolu, který po potvrzení uživatelem je považován za závaznou objednávku servisního zásahu. Nebude-li uživatel se servisním zásahem po realizaci diagnostiky souhlasit, je povinen uhradit poskytovateli diagnostiku a výjezd techniků dle platného ceníku poskytovatele. Po dobu před potvrzením servisního protokolu není poskytovatel povinen servisní zásah provést. Za potvrzení servisního protokolu se však rozumí také objednávka servisních prací odeslána uživatelem poskytovateli emailovou zprávou z emailu uvedeného ve smlouvě (i bez certifikovaného podpisu).
- 10.6 Pro práva a povinnosti stran ze závazku ze servisní činnosti se přiměřeně užije ustanovení článků 1-7 těchto podmínek.

Článek 11

Opatření přiměřeného řízení provozu

- 11.1 Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení EU nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a smluvními podmínkami sjednanými s účastníkem. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé omezení služby, tj. snížení kvality a dostupnosti služby přístupu k síti na straně účastníka. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Článek 12

Závěrečná ustanovení

Veškeré smlouvy uzavírané s Náš-Net Group s.r.o., kde Náš-Net Group s.r.o. vystupuje jako poskytovatel či dodavatel, se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami, leda by jejich aplikace byla výslovně vyloučena smlouvou. Smlouva má aplikační přednost před těmito podmínkami. Tyto všeobecné obchodní podmínky poskytovatele mají aplikační přednost před případně existujícími všeobecnými obchodními podmínkami uživatele na dodávku zboží a služeb. Tyto podmínky poskytovatele jsou dostupné na www.nasnetgroup.cz Jejich nedílnou součástí je ceník poskytovaných služeb společnosti Náš-Net Group s.r.o. ve vždy aktuálním znění. Aktuálním ceníkem se rozumí ceník platný a účinný k okamžiku:

- a) objednávky služby či servisního zásahu,
- b) prvního dne účtovacího období

- 12.1 Vznikne-li kterékoli smluvní straně nárok na úhradu smluvní pokuty dle této smlouvy, není vznikem takového nároku dotčeno právo na náhradu škody, které náleží poškozené straně vedle případného nároku na smluvní pokutu.
- 12.2 Doručování písemností v souvislosti se smlouvou, jíž jsou tyto podmínky přílohou, je možné písemně prostřednictvím doručovatele pošty do sídla účastníků smlouvy uvedených v záhlaví smlouvy. Nedojde-li k doručení písemnosti druhé smluvní straně či bude-li sporným datum doručení písemnosti, považuje se za termín doručení třetí den po prokazatelném odeslání písemnosti.
- 12.3 Práva a povinnosti z jednotlivých smluv na něž se vztahují tyto Všeobecné obchodní podmínky přecházejí i na případné právní nástupce smluvních stran.
- 12.4 Smlouva je podřízena českému právnímu řádu. Případné spory poskytovatele a uživatele budou řešeny před obecnými soudy.

Článek 13

- 13.1 Uživatel souhlasí, aby poskytovatel při uzavření této smlouvy pořídil kopii občanského průkazu uživatele a tuto uchovával po celou dobu trvání této smlouvy i po jejím skončení do úplného vypořádání všech práv a povinností smluvních stran z této smlouvy. Tento neodvolatelný souhlas poskytuje uživatel poskytovateli ve smyslu ust. § 15a odst. 2 zák. č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech.

Text zákona je takový: § 15a Nakládání s občanským průkazem

- (1) Občanský průkaz je zakázáno přijímat jako zástavu a odebírat jej při vstupu do objektů nebo na pozemky.
- (2) Je zakázáno pořizovat jakýmkoliv prostředky kopie občanského průkazu bez prokazatelného souhlasu občana, kterému byl občanský průkaz vydán, pokud zvláštní zákon nebo mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, nestanoví jinak.
- (3) Je zakázáno shromažďovat, ukládat, upravovat nebo pozměňovat, předávat, šířit, zveřejňovat, uchovávat, kombinovat, blokovat nebo likvidovat strojově čitelné údaje vedené v občanském průkazu, popřípadě v kontaktním elektronickém čipu, pokud tento zákon nebo zvláštní právní předpis nestanoví jinak.
- (4) Do kontaktního elektronického čipu lze zapisovat pouze údaje stanovené zvláštním právním předpisem a se souhlasem držitele.
- (5) V občanském průkazu, v potvrzení o občanském průkazu, v potvrzení o změně místa trvalého pobytu a v potvrzení o změně údajů zapisovaných do občanského průkazu se nesmějí provádět žádné zápisy, změny nebo opravy, s výjimkou zápisu údajů do kontaktního elektronického čipu občanského průkazu podle zvláštního právního předpisu na základě žádosti držitele.

- 13.2 Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 01.05.2019

Obecné a komunikační informace pro zákazníky sítě Náš-Net Group s.r.o.

NEVYPÍNEJTE PŘÍJMOVÉ ZAŘÍZENÍ OD NAPÁJENÍ:

UPOZORNĚNÍ Pokud přijímač vypínáte z důvodu nedostupnosti služby vyčkejte aspoň 5 minut po zjištění nedostupnosti.

- **Adresa:** K Nemocnici 63, 741 01 Nový Jičín
- **Pracovní doba kontaktního místa Nový Jičín :** pondělí až pátek od 9:00 do 18:00
- **Pracovní doba kontaktního místa Hranice :** pondělí až pátek od 9:00 do 17:00

1/ Email podpora@nas-net.org

- Vámi zasláné dotazy, reklamace a objednávky nám zasílejte na email podpora@nas-net.org, v pracovní dny do 24 hodin Váš požadavek začneme řešit a odpovíme na Váš email.
- Při komunikaci uvádějte vždy číslo smlouvy, na emaily bez čísla smlouvy nebude brán zřetel.
- Emailová komunikace není úplně důvěryhodná, může se stát, že email skončí např. ve spamu, nebo nebude doručen vůbec.

2/ SMS brána 603 789 279

- Z Vašeho kontaktního čísla můžete napsat pomocí SMS požadavek. Doručí se na naše SMS centrum a v pracovní dny ho zpravidla do 24 hodin vyřešíme a odpovíme na Váš SMS.
- V SMS vždy uvádějte jméno a číslo smlouvy.

3/ Telefonní čísla 603 789 279 (Nový Jičín) / 588 88 80 88 (Hranice)

- Můžete volat na naše tel. čísla při problémech či objednávkách v pracovní době.

- **Veškeré reklamace a požadavky provádějte pouze písemně dle článku 7 všeobecných podmínek.**

- **Nezapomeňte na pravidelnou kontrolu kontaktních údajů.**