

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

společnosti N\_SYS s.r.o., se sídlem Žižkova 89, 542 32 Úpice, zastoupené Čestmírem Teichmanem, jednatelem („**Poskytovatel**“), vydané v návaznosti na § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, pro poskytování telekomunikačních služeb („**Všeobecné podmínky**“)

### 1. Výklad některých pojmů

**Služba** je služba nebo balík služeb poskytovaných Poskytovatelem jeho zákazníkům, účastníkům nebo uživatelům. Služba obsahuje, ať jednotlivě či v různé kombinaci poskytování internetového připojení, telefonního připojení a televizního vysílání. Vždy však platí, že nelze užívat telefonní připojení bez internetového připojení. Služba nezahrnuje Montáž.

**Montáž** je souhrn stavebních a zemních prací, elektrotechnických prací, nastavení telekomunikačních zařízení a dalších činností směřujících k připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací Poskytovatele (např. výkop a vedení kabelů prostřednictvím kterých je možné zřídít přijímání internetového, televizního nebo telefonního signálu, instalace a zapojení bezdrátových technologií apod.), které si Zákazník od Poskytovatele samostatně objednal a za které se zavázal zaplatit Poskytovateli odměnu. Montáž zahrnuje i zprovoznění Služby, tj. konfiguraci a připojení telekomunikačních zařízení.

**Standardizovaná Montáž** je Montáž s předem určeným rozsahem činností a materiálu, jejichž přesná specifikace je provedena v Ceníku. Cena Standardizované Montáže je uvedena v Ceníku a liší se dle místa připojení (rodinný dům, řadový dům, menší bytový dům do 20 bytových jednotek, větší bytový dům nad 20 bytových jednotek).

**Smlouva** je smlouva, kterou uzavřel Poskytovatel a Zákazník a jejímž předmětem je poskytování Služby.

**Sít' Poskytovatele** je síť elektronických komunikací používaná Poskytovatelem pro poskytování služeb v České republice, až k propojovacím uzlům s jinými provozovateli telekomunikačních zařízení a sítí. Propojení poskytovaná jiným provozovatelem a jakékoli jiné zařízení u Zákazníka nebo uživatele nejsou součástí sítě Poskytovatele.

**Zařízení Zákazníka** zahrnuje telekomunikační zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo třetí strany, používané Zákazníkem nebo uživatelem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).

**Zařízení Poskytovatele** zahrnuje telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele nebo dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí služeb.

**Den zahájení Služby** znamená první den, kdy Zákazník poté, kdy Poskytovatel oznámí Zákazníkovi zprovoznění Služby, začne užívat Službu nebo její část nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a Zákazník potvrdí převzetí na příslušném předávacím protokolu, přičemž za rozhodný se bere ten z termínů, který nastal jako první.

**Hlasová Služba** je pro účely Smlouvy aktuální přenos hlasu, faxový přenos nebo i přenos dat a Internetu nezávisle na použité technologii; technologie může zahrnovat analogové a digitální síť elektronických komunikací stejně jako Internet.

**Místo Zákazníka** je místo uvedené ve Smlouvě jako adresa sídla / bydliště Zákazníka nebo jiné místo, pokud je uvedeno ve Smlouvě. Místo Zákazníka musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněno. V případě, že Místo Zákazníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro Montáž, že Zákazník získá veškeré potřebné souhlasy od příslušných vlastníků k Montáži a zřízení Služby.

**Klientská sekce** je profilem každého Zákazníka vytvořená při uzavření smlouvy a může obsahovat data k připojení Zákazníka, detailní výpis hovorů pevné linky a kontaktní údaje Zákazníka.

**Věrnostní program** je služba, která Zákazníkovi umožňuje při uzavření smlouvy na dobu neurčitou využívání Služeb Poskytovatele a zajištění Montáže s věrnostní slevou v rámci věrnostního období.

**Zákaznické centrum** (dále též i jen jako „**Centrum**“) je místo Poskytovatele pro styk se Zákazníkem. Zákazník se na poskytovatele může obrátit přímo v sídle Poskytovatele na adrese uvedené výše v těchto všeobecných podmínkách. Zákazník může rovněž kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím webového formuláře, který je dostupný na webové adrese <http://www.nsys.cz/kontakt/>. Zákazník dále může kontaktovat Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky:

- a) v případě smluv a objednávek na telefonní lince 498 100 100 a emailové adrese [objednavky@nsys.cz](mailto:objednavky@nsys.cz);
- b) v případě technické podpory (dále též jako „**Dohled**“) na telefonní lince 498 100 000 a emailové adrese [dohled@nsys.cz](mailto:dohled@nsys.cz).

### 2. Smlouva na poskytování Služeb

- 2.1. Smlouvu na poskytování Služeb uzavírá s Poskytovatelem smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, která je v případě poskytování telekomunikační Služby účastníkem ve smyslu § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**EK**“).
- 2.2. Smlouvu na poskytování Služby je možné uzavřít nebo změnit i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. zejména pomocí telefonu, emailu či jiné softwarové aplikace poskytované Poskytovatelem. Uzavření nebo změna smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku není nijak zpoplatněno a nevyžaduje žádné dodatečné náklady. Poskytovatel se v případě užití prostředků komunikace na dálku zavazuje poskytnout Zákazníkovi informace dle § 63 odst. 1 EK (všechny informace jsou uvedeny ve smluvní dokumentaci, tj. ve Smlouvě, Ceníku, Specifikaci Služeb a Všeobecných obchodních podmínkách) v elektronické nebo listinné formě.
- 2.3. Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Konkrétní doba, na kterou je smlouva uzavřena, je uvedena ve Smlouvě. Zákazník při uzavření Smlouvy na dobu neurčitou má možnost využít služby Věrnostního programu.
- 2.4. Za nedílnou součást smlouvy se považují, tyto Všeobecné podmínky, technická specifikace Služby, Ceník Služeb, předávací protokol, všeobecné podmínky pro přenesení čísla, další dodatky a doplňky Smlouvy ujednané mezi smluvními stranami.
- 2.5. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva zaniká, pokud:

- a) den zahájení Služby nenastane do 90 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo
  - b) Službu nelze z technických důvodů realizovat; nebo
  - c) během poskytování Služby dojde k takové změně okolností na straně Poskytovatele, že Službu nelze nadále poskytovat; nebo
  - d) dojde k přenesení telefonního čísla v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami; Smlouva zanikne den poté, kdy Zákazník učiní vůči Poskytovateli právní jednání směřující k ukončení poskytování Služby a podá u Poskytovatele žádost o přenesení telefonního čísla, nehodnou-li se smluvní strany jinak; tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo; to nevylučuje dohodu o pozdějším datu zániku Smlouvy.
- 2.6. Poskytovatel informuje zákazníka způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve však 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. V případě, že některá ze stran v termínu uvedeném v předchozí větě doručí druhé straně písemné oznámení o ukončení Smlouvy, zaniká Smlouva uplynutím doby, na kterou byla uzavřena. V opačném případě se Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Zánik takto prodloužené Smlouvy je možný v souladu s bodem 2.8. Všeobecných podmínek.
- 2.7. V případě, že byla smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, je Zákazník od Smlouvy oprávněn odstoupit do 14 dnů ode dne, kdy obdržel informace dle čl. 2.2. těchto Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. K odstoupení od Smlouvy dle čl. 2.9. těchto Všeobecných podmínek může Zákazník užít vzorový formulář, který je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele ([www.nsys.cz](http://www.nsys.cz)).
- 2.8. V případě, že Zákazník odstoupí od Smlouvy dle čl. 2.9. těchto Všeobecných podmínek, vrátí Poskytovatel peněžní prostředky přijaté od Zákazníka do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je Poskytovatel od Zákazníka přijal, pokud Zákazník neurčí jinak. Zákazník v případě odstoupení od Smlouvy musí do 14 dnů ode dne odstoupení od Smlouvy vydat vše, co na základě Smlouvy získal. Odstoupí-li Zákazník dle shora uvedených ustanovení od Smlouvy, nese Zákazník náklady spojené s navrácením všeho, co dle Smlouvy získal.
- 2.9. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy dle čl. 2.9. těchto Všeobecných podmínek a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí Zákazník Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.
- 2.10. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní dobou 30 dnů. Výpovědní doba běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 2.11. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek. Podstatné je takové porušení povinností, o němž strana porušující Smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 2.12. Výpověď Smlouvy nebo oznámení o odstoupení se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.
- 2.13. Pokud Zákazník vypoví Smlouvu ve lhůtě kratší, než je doba ujednaného užívání Služby uvedená ve Smlouvě, nebo pokud v uvedené době Poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu porušení smluvních ujednání ze strany Zákazníka, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok vyúčtovat Zákazníkovi jednorázovou platbu, jejíž výše v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena (výpovědí ze strany Zákazníka nebo dohodou obou smluvních stran) nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Informace o výši nároku Poskytovatele na vyrovnání obdrží Zákazník způsobem uvedeným v čl. 2.7. těchto Všeobecných podmínek
- 2.14. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplacené, závazky vůči Poskytovateli.

### **3. Poskytování Služby a její specifikace a provedení Montáže**

- 3.1. Poskytování příslušné Služby počíná Dnem zahájení Služby.
- 3.2. Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby, umožňující různorodé kombinace služeb přes síť Poskytovatele a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení. Služba bude poskytována na území celé České republiky tak, jak je specifikována ve Smlouvě.
- 3.3. Poskytovatel provede Montáž bez zbytečného odkladu poté, co jej Zákazník vyrozumí o tom, že je Místo Zákazníka připraveno na provedení Montáže.
- 3.4. Z provozních důvodů Poskytovatel může změnit technické řešení Služby, pokud o tom Zákazníka předem vyrozumí.
- 3.5. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 3.6. Dojde-li k ohrožení funkčnosti a bezpečnosti Sítí Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn učinit veškerá dostupná opatření, aby zabezpečil funkčnost Sítí Poskytovatele, zejména omezit provoz Sítí Poskytovatele.
- 3.7. Kontaktním místem pro Zákazníky a uživatele Služby je Zákaznické centrum Poskytovatele.
- 3.8. Na Dohled se Zákazník obrací i v případě hlášení poruch, tedy při přerušení poskytování Služby Poskytovatele, zhoršení její kvality nebo z jiných důvodů reklamace. Reklamaci se rozumí právní jednání, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) Zákazníků, vyplývající z odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování Služby nebo nároky podle čl. 9 těchto Všeobecných podmínek („**Reklamační**“).

3.9. Montáž je Zákazníkovi poskytována v případě její objednávky Zákazníkem, a to za cenu Montáže, která je uvedena ve Smlouvě. Montáž může být provedena třetí osobou, kterou Poskytovatel zajistí.

3.10. Cena Montáže může být určena:

- a) pevnou paušální částkou; anebo
- b) jako součet ceny použitého materiálu a ceny prací a ceny práce techniků Poskytovatele, přičemž jednotkové ceny jsou uvedeny v Ceníku Poskytovatele;

konkrétní způsob určení ceny Montáže bude uveden ve smlouvě (dále jen „Cena za Montáž“).

3.11. Nárok Poskytovatele na zaplacení Ceny za Montáž vzniká ke dni řádného provedení Montáže. Zákazník a Poskytovatel se mohou ve Smlouvě dohodnout na různé splatnosti Ceny za Montáž. Cena za Montáž může být hrazena jednorázově po uzavření Smlouvy, ve splátkách společně s cenou Služby, anebo s odloženou splatností. Konkrétní způsob splatnosti Ceny za Montáž je určen ve Smlouvě. V případě, že se Poskytovatel a Zákazník nedohodnou na splatnosti Ceny za Montáž, Cena za Montáž je splatná společně s prvním vyúčtováním Služby.

3.12. V případě, že Cena za Montáž bude vyšší, než cena Standardizované Montáže anebo pokud si Zákazník objedná služby anebo materiál nezahrnutý do Standardizované Montáže, zavazuje se zákazník tento rozdíl uhradit za stejných podmínek, jako Cenu za Montáž.

#### **4. Užívání Služby**

4.1. Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.

4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby Poskytovatele, pokud jednání, nedbalost či opomenutí Zákazníka ovlivní nebo bude způsobit ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé Zákazníkovi.

4.3. Zákazník je povinen nahradit náklady, škodu či jiné nároky, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s tímto článkem.

4.4. Zákazník neumožní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně užívání služeb Poskytovatele.

4.5. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití Služby Poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

4.6. Poskytovatel zablokuje přístup ze zařízení Zákazníka na určitá čísla nebo typ čísel specifikovaných ve Smlouvě nebo v písemné žádosti Zákazníka, pokud je to možné.

4.7. Zákazník připojí a používá zařízení Zákazníka v souladu s instrukcemi a požadavky Poskytovatele a relevantními provozními procedurami a v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník je povinen zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k síti Poskytovatele, byla certifikována v České republice.

4.8. Zákazník na své náklady poskytne při Montáži zařízení Poskytovatele, potřebnou součinnost pro umístění zařízení Poskytovatele, nutné napájení, vhodné prostory a prostředí a Služby nutné pro jeho provoz.

4.9. Zákazník odpovídá za zařízení Poskytovatele, umístěná v místě Zákazníka nebo v jiných prostorách určených Zákazníkem, a ručí za jeho ztrátu či poškození, kromě případu, kdy poškození či ztráta byla prokazatelně způsobena Poskytovatelem, jeho zástupci nebo subdodavateli.

4.10. Zákazník není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.

4.11. V případě ztráty nebo poškození zařízení Poskytovatele z důvodů na straně Zákazníka podle tohoto článku je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat cenu zařízení v nejbližším termínu vyúčtování a Zákazník se zavazuje tuto částku řádně uhradit. V ostatních případech poškození zařízení Poskytovatele vyžadující vynaložení mimořádných nákladů na opravu zařízení Poskytovatele anebo výměnu zařízení Poskytovatele, je Zákazník povinen na své náklady předat zařízení Poskytovatele Poskytovateli, aby Poskytovatel mohl provést jeho opravu anebo výměnu. O provedení opravy anebo výměně zařízení Poskytovatele bude Zákazník informován. Zákazník je povinen na své náklady zařízení Poskytovatele převzít zpět. V případě, že Zákazník objedná u Poskytovatele dopravu, tj. že Poskytovatel převezme a předá zařízení Poskytovatele v místě bydliště anebo sídla Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit cenu uvedenou v Ceníku.

4.12. Zákazník není oprávněn na Zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.

4.13. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Zákazníka změnou zařízení Poskytovatele způsobenou, ať již přímo nebo nepřímo, Zákazníkem.

4.14. Zákazník je povinen neprodleně oznámit Centru jakoukoli skutečnost, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Zákazník je rovněž povinen oznámit Poskytovateli změnu své adresy, změny v zápisu v obchodním rejstříku, změny kontaktních osob a jiné podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy.

4.15. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy, nebo Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služeb uhradit Poskytovateli cenu Služeb dle Smlouvy i za dobu takto přerušeno poskytování Služeb.

4.16. Nelze-li odstranit překážky na straně Zákazníka, pro které Poskytovatel pozastavil poskytování Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností doručením písemné výpovědi Zákazníkovi.

#### **5. Věrnostní program**

5.1. Při uzavírání Smlouvy na dobu neurčitou může Zákazník vstoupit do Věrnostního programu. Zákazník může uzavřít Smlouvu na dobu neurčitou i bez účasti ve Věrnostním programu.

- 5.2. Věrnostní období v rámci Věrnostního programu je 24 měsíců (dále jen „**Věrnostní období**“).
- 5.3. V případě účasti Zákazníka ve věrnostním programu platí, že Zákazník má právo na Standardizovanou Montáž zdarma (ledaže bude ve Smlouvě anebo těchto Všeobecných podmínkách stanoveno jinak) a současně na slevu za poskytování Služeb sjednanou ve Smlouvě (dále jen „**Věrnostní sleva**“), a to za současného splnění těchto podmínek:
- Zákazník s poskytovatelem uzavře Smlouvu o poskytování Služby a provedení Montáže na dobu neurčitou;
  - Zákazník bude rádně využívat Službu nejméně po dobu Věrnostního období ode Dne zahájení Služby (dále jen „**podmínky věrnostní slevy**“).
- 5.4. Věrnostní slevu Poskytovatel poskytne Zákazníkovi ode Dne zahájení Služby, tj. již při prvním vyúčtování Služby, a to po dobu trvání celého Věrnostního období.
- 5.5. V případě nesplnění podmínek věrnostní slevy Poskytovatel zašle Zákazníkovi opravné vyúčtování ceny Služeb a Ceny za Montáž. V rámci tohoto opravného vyúčtování Poskytovatel Zákazníkovi doúčtuje zpětně rozdíl mezi již poskytnutou cenou Služby a Cenou za Montáž ve Věrnostním programu a standardní cenou od počátku probíhajícího Věrnostního období.
- 5.6. V průběhu věrnostního období může Zákazník přejít na vyšší nabídku (tarifu) Služeb Poskytovatele a v takovém případě poběží věrnostní období bez přerušení. Přejít na nižší nabídku (tarif) v rámci věrnostního programu přerušuje běh věrnostního období a Poskytovatel vystaví opravné vyúčtování dle čl. 5.5. těchto Všeobecných podmínek.
- 5.7. V případě, že se Zákazník kdykoliv v rámci věrnostního období rozhodne, že již nadále nechce využívat Věrnostní slevu má Zákazník právo kdykoliv vystoupit z Věrnostního programu a využívat Službu Poskytovatele za standardní cenu služeb dle platného Ceníku. V tomto případě Poskytovatel vystaví ke dni vystoupení z Věrnostního programu opravné vyúčtování dle čl. 5.5. těchto Všeobecných podmínek.
- 5.8. V případě, že Zákazník nejméně 1 měsíc před skončením věrnostního období nedoručí Poskytovateli písemné oznámení, že si nepřeje nadále využívat služby Věrnostního programu, věrnostní období se automaticky prodlužuje o stejnou dobu, jakou trvalo dříve.

## **6. Přístup do objektů**

- 6.1. Zákazník se zavazuje umožnit či zajistit Poskytovateli a jeho přímým či nepřímým subdodavatelům přístup do objektů, ve kterých je umístěno zařízení pro poskytování Služby Poskytovatele, za účelem plnění závazků ze Smlouvy, zejména pro Montáž, demontáž, údržbu či opravu Zařízení Poskytovatele.
- 6.2. Odmítne-li Zákazník umožnit vstup Poskytovatele do objektu, v kterém je umístěno Zařízení Poskytovatele, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nemožnost užívat Službu.
- 6.3. V případě, že má Zákazník pochybnosti o tom, zda je osoba přímým či nepřímým subdodavatelem Poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle Centra.

## **7. Omezení třetí stranou**

- 7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit Službu Poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze Smlouvy, není porušením Smlouvy.
- 7.2. Obdobně jako v odstavci 7.1. těchto Všeobecných podmínek bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační Služby pro Poskytovatele.

## **8. Ceny Služeb, Montáže a jejich vyúčtování**

- 8.1. Ceny telefonního připojení bez DPH jsou uvedeny v ceníku přístupném v Centru. Ceny za Služby a Montáž jsou předmětem cenového ujednání ve Smlouvě. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran ve Smlouvě a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování. Ceny Služeb jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele <http://www.nsys.cz/>.
- 8.2. Ceník a/nebo cenové ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 8.3. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 588/1992 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění a je uvedeno vždy na příslušném daňovém dokladu.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit zálohový daňový doklad za Službu za měsíc či jiné smluvními stranami dohodnuté období, ve kterém je tato Služba poskytována, a to vždy k 1 dni příslušného kalendářního měsíce případně příslušného smluvními stranami dohodnutého období. Součástí tohoto daňového dokladu může být i cena za Montáž, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Splatnost takového zálohového daňového dokladu činí 14 dnů. Nebude-li cena za Službu, příp. Montáž, uhrazena rádně a včas, má Poskytovatel právo omezit Službu Zákazníkovi, případně zcela zastavit poskytování Služby Zákazníkovi, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání jsou-li poskytovány telefonní služby. Ceny za poskytnuté Služby, příp. Montáže budou Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovány včetně DPH, kdy DPH je stanoveno dle platné právní úpravy.
- 8.5. Zákazník je povinen rádně hradit cenu za poskytnutou Službu a úroky z prodlení na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané Smlouvou. Zákazník se zavazuje dodržovat variabilní symboly pro zálohy a daňové doklady uvedené na vystavených dokladech, jinak bude platba považována za neuhrazenou, dokud platba nebude identifikována.
- 8.6. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služeb uvedených v Ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Zákazníkovi oznámit alespoň 14 kalendářních dní předem. V případě, že Zákazník nebude s novou výší cen souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami Smlouvy s Poskytovatelem vypovědět. Za Služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího Ceníku nebo cenového ujednání účinného před jeho změnou.
- 8.8. V případě předplacení Služby Zákazníkem se zavazuje Poskytovatel k dodržení cenového ujednání v průběhu celého předplaceného období. Pokud Zákazník, který Službu již předplatil, vypoví Smlouvu ve lhůtě kratší než je doba užívání Služby sjednaná ve Smlouvě,

má Poskytovatel právo na plnění za celé předplacené období. Nebylo-li předplacené období Zákazníkem vyčerpáno, respektive skončila-li Smlouva před skončením předplaceného období, nemá Zákazník právo na vrácení ani částečného předplacení Služby.

## **9. Reklamacce**

- 9.1. Zákazník anebo osoba oprávněná zastupovat Zákazníka ("**Oprávněná osoba**") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadné poskytování Služby Poskytovatele.
- 9.2. Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamacce nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.
- 9.3. Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 9.4. Reklamacce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti Reklamacce, tj.: (i) jednoduché případy do 10 kalendářních dnů a (ii) složitější případy vyžadující technické šetření do 30 kalendářních dnů.
- 9.5. Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení Reklamacce a obnovení poskytování Služby Poskytovatele.
- 9.6. Poskytovatel bude Zákazníka informovat o obnovení Služby. Zákazník neprodleně zkontroluje funkčnost Služby a potvrdí ji Centru.
- 9.7. V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele. Přeplatek bude odečten v dalším fakturačním období odečten od ceny Služby.
- 9.8. Poskytovatel má právo účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním Reklamacce týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy, včetně jejích příloh, ze strany Zákazníka.
- 9.9. Zákazník může podat námitku u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením Reklamacce ze strany Poskytovatele.

## **10. Odpovědnost za škodu**

- 10.1. Nestanoví-li právní předpis nebo tyto Všeobecné podmínky jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo těchto Všeobecných podmínek
- 10.2. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování Služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 10.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování Služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 10.4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě Poskytovatele, použité pro zajištění služeb Zákazníkovi. Poškodí-li Zákazník zařízení vypůjčené Poskytovatelem, případně poškodí jakoukoli součást sítě Poskytovatele, nahradí veškerou škodu z toho vzniklou. Poskytovatel je oprávněn po Zákazníkovi požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč. Zaplacením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

## **11. Vyšší moc**

- 11.1. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strany zprostí, prokáže-li jedna z nich, že ji ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů jedné ze smluvních stran nebo vzniklá až v době, kdy byla jedna ze smluvních stran s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla jedna ze smluvních stran podle Smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezprostí.
- 11.2. Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

## **12. Řešení sporů**

- 12.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů. Byla-li Smlouva uzavřena Zákazníkem, který je spotřebitelem, může Zákazník v souladu se zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, řešit spory týkající se poskytování Služby mimosoudní cestou prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu. Internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu jsou [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V ostatních případech je možné řešit spory u České obchodní inspekce. Internetové stránky České obchodní inspekce jsou [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 12.2. Jestliže se nepodaří spor vyřešit jednáním do 30 dnů, bude záležitost řešena místně příslušným soudem, případně v zákonem stanovených případech Českým telekomunikačním úřadem.

## **13. Právní řád**

- 13.1. Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## **14. Převod práv**

- 14.1. Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 14.2. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí osobu bez souhlasu Zákazníka.

## **15. Změny Smlouvy**

- 15.1. Dodatky a změny Smlouvy (formuláře s názvem Smlouva o poskytování služeb) mohou být provedeny pouze na základě vzájemné dohody Zákazníka a Poskytovatele, a to ve stejné formě, jako byla smlouva uzavřena.
- 15.2. Poskytovatel má právo změnit kterékoli ustanovení těchto Všeobecných podmínek, a to v případě, že dojde:
- 15.2.1. ke změně právní úpravy regulující poskytování Služby;
- 15.2.2. k vydání rozhodnutí, opatření obecné povahy nebo obdobného právního aktu Českého telekomunikačního úřadu ovlivňujícího poskytování Služby;
- 15.2.3. dojde ke změně podmínek trhu způsobilé ovlivnit poskytování Služeb.
- 15.3. Změny Všeobecných obchodních podmínek je povinen Poskytovatel oznámit Zákazníkovi a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel je rovněž povinen oznámit změnu Všeobecných obchodních podmínek v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Poskytovatel rovněž informuje Zákazníka o zveřejnění informací uvedených shora. Jedná-li se o změnu uvedenou v § 63 odst. 1 c) až p) a r) EK, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Shora uvedené informace je povinen Poskytovatel poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Zákazník nemá právo tuto Smlouvu ukončit způsobem uvedeným v tomto odstavci, pokud ke Změně smlouvy došlo z důvodu rozhodnutí správního orgánu anebo z důvodu změny právní úpravy. V případě, že Zákazník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami odstoupit od Smlouvy s Poskytovatelem.

## 16. Ochrana osobních dat

- 16.1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „Nařízení“) je Poskytovatel.
- 16.2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka, které mu Zákazník poskytl anebo osobní údaje, které Poskytovatel získal na základě plnění objednávky Zákazníka. Jedná se zejména o jméno, adresu, telefon, datum narození, případně rodné číslo, telefon a email.
- 16.3. Poskytovatel zpracovává údaje Zákazníka za účelem plnění Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (článek 6 odst. 1 písmeno b) Nařízení) a nabízení dalších služeb Poskytovatelem Zákazníkovi (článek 6 odst. 1 písmeno f) Nařízení).
- 16.4. Poskytovatel nepředává žádné osobní údaje mezinárodní organizaci. Poskytovatel předává osobní údaje osobám, kterým svědčí titul z platných právních předpisů např. orgánům veřejné moci (např. soudy, správní orgány), poskytovatelům údržby informačního systému na základě uzavřené smlouvy s Poskytovatelem, případně dalším příjemcům souvisejících s činností Poskytovatele (např. zdravotní pojišťovny, správci vyúčtování služeb; dodavatelé apod.).
- 16.5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro poskytování Služby Poskytovatelem a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. dle zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- 16.6. Práva subjektu osobních údajů, tj. osob, jejichž osobní údaje správce zpracovává, jsou:
- 16.6.1. právo na přístup ke svým osobním údajům;
- 16.6.2. právo opravu osobních údajů, popřípadě omezení zpracování;
- 16.6.3. právo na výmaz osobních údajů;
- 16.6.4. právo vznést námitku proti zpracování;
- 16.6.5. právo na přenositelnost údajů;
- 16.6.6. právo kdykoliv odvolat případný souhlas se zpracováním osobních údajů – Poskytovatel tímto Zákazníky informuje, že převážná většina zpracování osobních údajů jsou zpracovávány z důvodu plnění Smlouvy, a proto není potřeba souhlas se zpracováním osobních údajů každého Zákazníka. Toto právo je tak využitelné pouze v případě, kdy byl Zákazníkem dán Poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů.
- 16.7. V případě, že bude subjekt osobních údajů jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné Poskytovatelem může podat stížnost přímo Poskytovateli, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Zákazník může své právo uplatnit prostřednictvím formuláře zasláného elektronicky na email: [gdpr@nsys.cz](mailto:gdpr@nsys.cz) nebo v tištěné podobě na adresu sídla Poskytovatele. Zákazník se může rovněž obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů a to tel. 498 100 499 a emailem na [gdpr@nsys.cz](mailto:gdpr@nsys.cz). Vzor žádosti a bližší informace jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.nsys.cz/>. Více informací o právech Zákazníků je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (<https://www.uouu.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>).

## 17. Různé

- 17.1. Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 17.2. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 17.3. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2020 a zcela nahrazují předchozí Všeobecné podmínky platné od 1.1.2019. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.