Všeobecné obchodní podmínky

společnosti NETlife, s.r.o., IČ 277 19 499, se sídlem Meziříčská 298, 59451 Křižanov, zapsaná u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 54320. Účinné od 1. 2. 2027.

1 Předmět Smlouvy

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy na poskytování služeb, kterou s ním Poskytovatel uzavřel a jejíž nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky. Součástí Smlouvy a Podmínek je rovněž Přehled tarifů, který stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení a je vždy v aktuální verzi dostupný na www.netlife.cz.

1.2 Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení v souladu s generální licencí č. GL - 28/S/2000 a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).

1.3 Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

1.4 Ceníky Poskytovatele (dále jen Ceníky) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní.

1.5 Informace o druzích, rozsahu, cenách a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele www.netlife.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 565 555 400 (dále jen TZS) a na kontaktních místech Poskytovatele. Adresy kontaktních míst jsou uvedeny na www.netlife.cz.

1.6 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

1.7 Je-li s Účastníkem sjednáno omezení objemu dat, pak toto omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

1.8 Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV nebo VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

1.9 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

1.10 Účastník se zavazuje sledovat webové stránky Poskytovatele www.netlife.cz. Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovi známé a srozumitelné. Např.: informace o výlukách, nových službách a změnách těchto Podmínek.

1.11 Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, televize přes internet, satelit, telefonní služby atd.) se řídí přiměřeně také těmito Podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

1.12 u služby IPTV účastník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Služba IP TV (digitální televize) a její doplňkové služby jsou poskytovány na základě smluvního vztahu poskytovatele a společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČ: 01607910, sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsaná v OR vedeném KS v Brně sp. zn. C 78732, platby cen za tuto Službu jsou na základě souhlasu společnosti sledovanitv s.r.o. placeny účastníkem jako koncovým uživatelem k rukám poskytovatele.

1.13 u služby VoIP účastník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Služba VoIP (telefon přes internet) a její doplňkové služby jsou poskytovány na základě smluvního vztahu poskytovatele a společnosti IPEX TELCO a.s., IČ: 08287627, se sídlem Roháčova 1095/77, Žižkov, 130 00 Praha 3, zapsaná u Městského soudu v Praze sp. zn. B 24511, platby cen za tuto Službu jsou na základě souhlasu společnosti IPEX TELCO a.s. placeny účastníkem jako koncovým uživatelem k rukám poskytovatele.

2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:

a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceníků,

b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,

c) na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Podmínek, resp. Smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na www.netlife.cz a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy (především o změnu: a) popisu poskytované služby, b) nabídky druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, c) údajů o ceně, d) termínů a způsobů vyúčtování ceny a placení, e) doby, na kterou je smlouva uzavírána a výpovědní doby, f) podmínek pro obnovení a ukončení služeb, g) způsobů uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen, h) smluvních pokut a dalších sankčních ustanovení, i) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, j) způsobu řešení sporů, k) způsobu vyrozumění Účastníka o změně smluvních podmínek, l) druhů opatření v případě narušení bezpečnosti, m) výše ceny za přenos identifikátorů účastníka, n) výše úhrady v případě ukončení smlouvy, o) rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení, včetně možnosti odstoupení od smlouvy), je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o dané změně a rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez případné smluvní úhrady za předčasné ukončení smlouvy, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ.

d) odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení prostřednictvím TZS. Při jiném způsobu nahlášení Poskytovatel negarantuje odstranění závady podle tohoto odstavce. Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:

a) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,

b) uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě; tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena,

c) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,

d) jednostranně měnit Smluvní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací;

e) vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce původně sjednané doby určité, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 8.6 těchto Podmínek, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy, nebo bylo-li sjednáno minimální měsíční plnění, jedné pětině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Bylo-li Účastníkovi poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše plné ceny Účastníkovi poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájemného). Byla-li účastníkovi provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše ceny běžné instalace. Výše uvedené však platí jen v případě, je-li takové předčasné ukončení Smlouvy možné. O přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

f) požadovat po Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, vrácení částek odpovídajících slevě z ceny služeb, nebo z výše ceny zařízení poskytnutého Účastníkovi k užívání, čerpané v období trvání smlouvy a účastník je povinen požadovanou částku uhradit. Pro účely vrácení slevy z ceny zařízení či služby poskytované jednorázově (tj. ne z ceny paušálu) platí, že částka slevy je rozpočítána na jednotlivé měsíce od poskytnutí zařízení či služby do konce sjednané doby trvání smlouvy; Účastník tak bude povinen vrátit částku odpovídající poměrné části celkové slevy čerpané v období od poskytnutí zařízení nebo služby do dne ukončení smlouvy.

g) informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.

h) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinní v centrální evidenci exekucí a dále zákazníkům, kteří mají platnou smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem na dobu delší než 13 měsíců nebo trvající déle než 13 měsíců.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:

a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny,

b) požadovat na základě Smlouvy a Podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,

c) ohlašovat Závady Služeb osobně, písemně nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení Závady.

d) umožnit užití Služeb třetí osobě. Bude-li Účastník vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50000Kč.

e) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.

3.2 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:

a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

b) neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,

c) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,

d) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami,

e) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl,

f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele,

4 Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

4.1 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka není Poskytovatel odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.2 Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb (dále jen koncové Zařízení).

4.3 Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.

4.4 Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankcí uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit s TZS.

4.5 Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění.

4.6 Účastník je povinen informovat TZS o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

5 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

5.2 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.

5.3 Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo nejpozději v prvním vyúčtování, pokud nebude dohodnuto jinak. Zálohová faktura i vyúčtování budou Účastníkovi zasílány způsobem, který si zvolí ve smlouvě. Nezvolí-li si účastník žádný způsob zasílání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Zákazník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1 x měsíčně, seznamovat. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezbavuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.

5.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adr esu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.

5.5 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

5.6 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručená 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenou je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.7 V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.

5.8 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě; Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu takové upomínky ve výši 300,- Kč. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

5.9 V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.

5.10 Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 15 dnů od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžném u opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 15 dnů od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby.

5.11 Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost je hradit. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5.12 Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně emailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem.

5.13 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

5.14 Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí: a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných, včetně jejich příslušenství, b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.

5.15 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.

5.16 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtovaní ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtovaní omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

6 Reklamace

6.1 Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů. Reklamace musí být doručena na některou z provozoven uvedených na www.netlife.cz

6.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

6.3 Podání reklamace nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

6.4 Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději 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.

6.6 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

6.7 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

6.8 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník.

6.9 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

6.10 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního c harakteru na straně Poskytovatele (odst. 6.7.), je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popřípadě uživatelům Služeb náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.11 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady. Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závazy a účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

7 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

7.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,

c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítí či jakékoliv jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách,

d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely, než je využívání Služeb,

e) Účastník neuhradil částku požadovanou zálohovou fakturou nebo uvedenou ve vyúčtování služeb ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, podal-li účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k témuž období jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace),

f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,

g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

7.2 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

7.3 Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

7.4 Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

7.5 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

7.6 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

8 Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Podepisuje-li uživatel Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen na vlastní náklady a nebezpečí doručit jedno jím podepsané vyhotov ení Smlouvy bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.

8.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

8.3 Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

8.4 Smlouva může být ukončena na základě sepsané výpovědi, odeslané elektronicky na info@netlife.cz nebo odeslané poštou doporučeným dopisem na adresu kontaktního místa, uvedeného na internetových stránkách www.netlife.cz

8.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.

8.6 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídit Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:

a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

c) v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.

8.7 Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.

8.8 Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Účastníkovi.

8.9 Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou i určitou nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li Spotřebitelem, (Účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Poskytovateli.

8.10 Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ a představuje podstatnou změnu Smlouvy. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději v den předcházející účinnosti změny a Smlouva bude ukončena ke dni účinnosti změny.

8.11 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby přechází Smlouva automaticky ve Smlouvu na dobu neurčitou.

8.12 Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V

případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.

8.13 Je-li Účastník spotřebitelem a byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem (zejména elektronicky v zákaznickém systému Poskytovatele) nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření.

8.14 Odstoupit lze:

a) tlačítkem „Odstoupit od smlouvy" v zákaznickém účtu na support.netlife.cz, které je dostupné po celou lhůtu pro odstoupení,

b) e-mailem na info@netlife.cz, datovou schránkou (ID 6cupzt4) nebo dopisem na adresu NETlife, s.r.o., Budín 172, 594 51 Křižanov.

Účastník může použít vzorový formulář pro odstoupení, který je přílohou těchto Podmínek a je dostupný na www.netlife.cz. Lhůta je zachována, je-li odstoupení odesláno před jejím uplynutím.

8.15 Poskytovatel potvrdí Účastníkovi přijetí odstoupení bez zbytečného odkladu e-mailem, s uvedením data a času přijetí.

8.16 Požádal-li Účastník výslovně o zahájení poskytování Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradí Poskytovateli poměrnou část ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení. Účastník vrátí zapůjčená zařízení nejpozději do 14 dnů od odstoupení; jinak je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich cenu dle Ceníku.

8.17 Poskytovatel vrátí Účastníkovi přijaté platby, snížené o částky dle odst. 8.16, do 14 dnů ode dne odstoupení, stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

9 Společná a závěrečná ustanovení

9.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (https://www.ctu.cz/). Zamítne-li poskytovatel reklamaci podanou na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu (https://www.ctu.cz/), a to bez zbytečného odkladu, nejp ozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele (např. nájem a výpůjčka zařízení) se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (https://www.coi.cz/).

9.2 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

9.3 Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

9.4 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

9.5 Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

9.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

9.7 Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka jako správce v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., zejména pro plnění Smlouvy, plnění povinností podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dalších právních předpisů a z oprávněných zájmů Poskytovatele. Podrobné informace o zpracování, době uchování, příjemcích a právech Účastníka jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na www.netlife.cz.

9.8 Telefonické hovory s Poskytovatelem mohou být nahrávány a přepisovány za účelem vyřízení požadavků, reklamací a zlepšování služeb a uchovávány po dobu 2 let; volající je o tom informován na začátku hovoru.

9.9 Účastník je povinen oznamovat Poskytovateli změny svých osobních a identifikačních údajů podle čl. 3.

9.10 Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 2. 2027.

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. Nejrychleji odstoupíte tlačítkem „Odstoupit od smlouvy" v zákaznickém účtu na support.netlife.cz.

P1 Adresát

NETlife, s.r.o., Budín 172, 594 51 Křižanov, IČO 27719499
e-mail info@netlife.cz, datová schránka 6cupzt4

P2 Oznámení

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytování těchto služeb:

Služba _____

Číslo smlouvy / klientské číslo _____

Adresa připojení _____

Datum uzavření smlouvy _____

P3 Spotřebitel

Jméno a příjmení _____

Adresa _____

Telefon _____ E-mail _____

Datum _____ Podpis _____

Podpis jen v případě, že formulář posíláte v listinné podobě.

JAK FORMULÁŘ POSLAT

E-mailem na info@netlife.cz, datovou schránkou 6cupzt4 nebo poštou na adresu NETlife, s.r.o., Budín 172, 594 51 Křižanov. Přijetí odstoupení vám potvrdíme e-mailem. Pokud jste požádali o zahájení služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradíte poměrnou část ceny za dobu, kdy vám byla služba poskytována. Zapůjčená zařízení vraťte do 14 dnů od odstoupení.