

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Neogenia s.r.o.

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Neogenia s.r.o., se sídlem Hybešova 726/42, 602 00 Brno, IČ 29198950, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 64961 (dále jen „**Neogenia s.r.o.**“ nebo též „**Poskytovatel**“).

1. Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací

- 1.1. Uživatelem je výhradně podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba (dále jen „**Uživatel**“), které je Poskytovatelem poskytována služba elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“). Služba bude poskytována na základě smlouvy o poskytování Služby (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást takto uzavřené Smlouvy o poskytování Služby. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s žádnou osobou.
- 1.2. Je-li na základě Smlouvy poskytováno více služeb elektronických komunikací, rozumí se dále Službou všechny takto poskytované služby elektronických komunikací a ustanovení Podmínek se vzhledem k tomu použijí přiměřeně.
- 1.3. Odpověď na návrh Smlouvy s jakýmkoliv dodatky ke znění Smlouvy nebo odchylkami od jejího znění, včetně dodatků a odchylek podstatně neměnicích podmínky Smlouvy, se nepovažuje za přijetí návrhu na uzavření Smlouvy.
- 1.4. Není-li ve Smlouvě sjednána jiná doba trvání, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Nejsou-li ve Smlouvě sjednány jiné výpovědní doby a není-li Smlouva uzavřena na dobu určitou s automatickou prolongací, platí, že Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíců ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně a Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce jednoho měsíce ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.5. Uživatel, který je fyzickou osobou, uděluje Poskytovateli souhlas se shromažďováním, uchováváním, jiným zpracováváním a užíváním jeho osobních údajů, které Poskytovateli poskytnul při uzavírání Smlouvy nebo v souvislosti s užíváním Služby. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v souvislosti s poskytováním Služby. Souhlas se uděluje na dobu neurčitou, nejdéle však na dobu trvání účelu zpracování osobních údajů.
- 1.6. Ukončením Smlouvy z jakýchkoli důvodů nezaniká povinnost Uživatele zaplatit veškeré své peněžité závazky vůči Poskytovateli.
- 1.7. Poskytovatel je podle své volby oprávněn poskytování Služby, případně technicky souvisejících služeb, omezit anebo přerušit v těchto případech:
 - 1.7.1. vznikne-li podezření, že Uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů;
 - 1.7.2. Uživatel se prostřednictvím Služby dopustil protiprávního jednání;
 - 1.7.3. Uživatel ohrožuje provoz sítě, uskutečňuje zlomyslná či obtěžující volání, použil Službu k rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení;
 - 1.7.4. Uživatel bez souhlasu Poskytovatele zasahoval do technických zařízení, která jsou ve vlastnictví Poskytovatele;
 - 1.7.5. Uživatel řádně a včas neuhradil cenu poskytnutou Službu na základě Vyúčtování a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem, která nesmí být kratší než 1 týden;

- 1.7.6. z důvodů na straně Uživatele byly opakovaně intenzita komunikačního provozu v rámci poskytované Služby nebo celkový objem komunikovaných dat za určité období vysoké tak, že mohly vést k omezení ostatních uživatelů, k přetížení technických zařízení Poskytovatele nebo k zjevně nepřiměřeně vysokému Vyúčtování. Poskytovatel v takových případech Uživatele na tyto skutečnosti při jejich prvním výskytu upozorní.
- 1.8. Došlo-li k omezení nebo úplnému přerušení poskytování Služby z důvodů upravených v odst. 1.7, bude poskytování Služby obnoveno, jestliže Uživatel odstraní své porušení Podmínek a Uživatel složí u Poskytovatele mimořádnou zálohu ve výši stanovené Poskytovatelem a způsobem stanoveným Poskytovatelem. Po obnově poskytování Služby bude Poskytovatel postupně takto složenou zálohu Účastníkovi vracet snižováním částek k úhradě v následujících zúčtovacích obdobích.
- 1.9. Poskytovatel je v případech uvedených v odst. 1.7 oprávněn odstoupit od Smlouvy.
- 1.10. Jestliže součástí Služby je poskytnutí telefonního čísla, řídí se přenesení tohoto čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací Obchodními podmínkami pro přenesení telefonního čísla Poskytovatele.

2. Aktivace a poskytování Služby

- 2.1. Nedohodnou-li se Poskytovatel a Uživatel jinak, aktivuje Poskytovatel Uživateli Službu ve lhůtě co nejkratší, ve které je to vzhledem k technickým, obchodním a provozním podmínkám možné, zpravidla do 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel je povinen vynakládat veškeré přiměřené úsilí k zajištění bezporuchového poskytování Služby.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služby v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn i bez souhlasu Uživatele vyměňovat, opravovat, upravovat, konfigurovat, aktualizovat, doplňovat a přemísťovat technická zařízení, jejichž prostřednictvím je Služba poskytována. Tato technická zařízení jsou ve výlučném vlastnictví Poskytovatele.
- 2.5. V průběhu poskytování Služby může z důvodů spočívajících zejména ve výměně, opravě, úpravě, konfiguraci, aktualizaci, měření a řízení provozu v síti, doplnění nebo přemístění technických zařízení, dále z důvodů závady technického nebo organizačního charakteru na straně Poskytovatele dojít k dočasnému přerušení poskytování Služby nebo k dočasnému omezení Služby. Umožní-li to okolnosti, zejména je-li tato skutečnost Poskytovateli předem známa, oznámí ji Uživateli ve lhůtě co nejkratší. Poskytovatel není v takových případech povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby, ani slevu z ceny za poskytování Služby. Dojde-li z jiných důvodů k nedodržení úrovně kvality Služby nebo k přerušení poskytování Služby z důvodů na straně Poskytovatele, sníží Poskytovatel podle povahy a závažnosti nedodržení úrovně kvality Služby nebo podle délky přerušení jejího poskytování částku za úhradu poskytování Služby v bezprostředně následujícím nebo v bezprostředně následujících zúčtovacích obdobích a to ve lhůtách z toho vyplývajících.
- 2.6. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost nebo zhoršenou kvalitu Služby v důsledku nedostatečného, částečně nefunkčního nebo zcela nefunkčního připojení Uživatele k síti internet nebo jiným sítím. Poskytovatel neodpovídá za chyby v přenosu dat prostřednictvím prostředků, zejména sítí elektronických komunikací, třetích osob. Poskytovatel rovněž neodpovídá za bezpečnost přenosu dat prostřednictvím prostředků, zejména sítí elektronických komunikací, třetích osob.

- 2.7. Uživatel odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožní užívání Služby. Uživatel rovněž odpovídá za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služby v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
- 2.8. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 2.9. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Uživateli při poskytování Služby nebo při využívání Služby, jestliže tato škoda vznikla bez zavinění Poskytovatele nebo nastaly okolnosti vylučující protiprávnost nebo odpovědnost.
- 2.10. Pokud Uživatel mohl Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Poskytovatel povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Poskytovatel rovněž odstranění závady. V těchto případech Uživatel nemá právo na náhradu újmy.
- 2.11. Úhrnná předvídatelná újma, která by Uživateli mohla vzniknout jako následek porušení povinností Poskytovatelem, může činit maximálně částku 20.000,- Kč. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Uživateli újmu nad rámec částky dle předchozí věty. Předchozí věta neplatí pro újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti;
- 2.12. Reklamace vad poskytované Služby je Uživatel povinen uplatňovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 2.13. Podmínky užívání konkrétní Služby jsou uvedeny v příslušné Smlouvě.
- 2.14. Poskytovatel je povinen umožnit bezplatná tísňová volání v případech stanovených právními předpisy.
- 2.15. Poskytovatel je oprávněn uvádět Účastníka v účastnickém seznamu podle § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“), pouze v případě, že Účastník ve Smlouvě výslovně odsouhlasí jeho uvedení v předmětném seznamu.
- 2.16. Účastník není povinen platit žádné úhrady v souvislosti s ukončením Smlouvy před uplynutím doby trvání, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 2.17. Účastník bere na vědomí, že podle § 95 ZoEK, platí, že:

Každý, kdo shromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je povinen

- a) informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčených účastníků do seznamu tyto účastníky o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu,
- b) získat předem souhlas účastníků s uveřejněním jejich osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZoEK a zajistit, aby účastníci měli možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu; dále je povinen zajistit, aby účastníci měli možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Současně je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si účastník nebo uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

Bude-li účel veřejného seznamu jiný, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je každý, kdo zamýšlí vydat takový seznam účastníků, povinen vyžádat si od dotčených účastníků další souhlas.

3. Vyúčtování ceny a reklamace

- 3.1. Uživatel je povinen řádně a včas hradit za poskytování Služby cenu ve výši dle platného Ceníku služeb, který je připojen ke Smlouvě a/nebo je dostupný na internetových stránkách www.neogenia.cz, a to do 14 dnů od vystavení Faktury bankovním převodem na číslo účtu Poskytovatele uvedené na Faktuře a s uvedením variabilního symbolu uvedeného ve Faktuře. To platí, nedohodnou-li se Uživatel a Poskytovatel ve Smlouvě jinak.
- 3.2. Úhrady je Uživatel povinen provádět na podkladě vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, které má náležitosti daňového dokladu (dále a výše jen „**Vyúčtování**“ nebo „**Faktura**“). Vyúčtování probíhá v pravidelných zúčtovacích obdobích. Nedohodnou-li si Uživatel a Poskytovatel ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Cenu za poskytování Služby začne Poskytovatel Uživateli účtovat dnem aktivace Služby. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Faktuře a označené variabilním symbolem uvedeným ve Faktuře.
- 3.3. Vyúčtování poskytuje Poskytovatel v elektronické podobě, nedohodne-li se s Uživatелеm ve Smlouvě jinak. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku služeb. Neobdrží-li Uživatel Vyúčtování ani po dvou zúčtovacích obdobích od data vystavení posledního Vyúčtování nebo od data aktivace Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Uživatele řádně a včas uhradit cenu za poskytnutou Službu.
- 3.4. Reklamace Vyúčtování je Uživatel povinen uplatňovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování. Reklamace lze uplatnit v sídle Poskytovatele, eventuálně jinou formou, kterou Poskytovatel Uživateli sdělí.
- 3.5. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Uživatele uhradit částky uvedené ve vystavených Fakturách.

4. Společná a závěrečná ustanovení

- 4.1. Pro otázky neupravené těmito Podmínkami platí ustanovení Ceníku služeb, Smlouvy a případně dalších zvláštních podmínek služeb poskytovaných Poskytovatelem, přičemž ujednání v těchto dokumentech uvedená mají před ustanoveními těchto Podmínek přednost.
- 4.2. Neogenia s.r.o. si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu. O všech změnách bude Uživatel informován písemně nebo elektronickými prostředky s využitím údajů poskytnutých Uživatелеm, a to nejméně měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. V případě, že Uživatel s novými podmínkami nebude souhlasit, je oprávněn Smlouvu vypovědět s měsíční výpovědní dobou.
- 4.3. Tyto Podmínky nejsou veřejnou nabídkou dle § 1780 a násl. občanského zákoníku.
- 4.4. Práva a povinnosti ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. O sporech mezi Uživatелеm a Poskytovatelem rozhoduje výhradně soud České republiky a v zákonem stanovených případech Český telekomunikační úřad.
- 4.5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01. 2016.