Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) společnosti

MEEP.CZ 1 s.r.o., F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14, IČ: 19764928
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 93809
zapsaná u ČTÚ v Evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích pod pořadovým číslem 4926
URL: www.meep.cz, Infolinka pro obecné dotazy 774 754 137; Servis 608 317 649, servis@meep.cz
Zákaznické centrum 608 025 694, ustredna@meep.cz Bankovní spojení: **3019764928/2010**

(dále jen „ISP“)

účinné od 1.2.2025

1. DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK

VP – tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.
ISP Internet Service Provider - poskytovatel internetového připojení, jehož identifikační a další údaje jsou uvedeny ve Smlouvě.
meep.cz – pojmenování datové sítě pro připojení účastníka k internetu.
Účastník – fyzická osoba – spotřebitel nebo fyzická osoba podnikatel nebo právnická osoba.
Přípojka – IT technologie, instalovaná ISP pro zajištění přístupu Účastníka k síti meep.cz – (typicky switche, routery, antény včetně kabeláž), zakončená zásuvkou nebo konektorem nebo zdířkou napaječe. Přípojka, včetně všech jejich částí, je pod ochranou zákona a její poškození je kvalifikováno jako trestný čin.
Smlouva – Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz uzavřená mezi Účastníkem a ISP, tedy dokument sepsaný výhradně písemně, tj. v „papírové podobě“, a podepsán ISP a Účastníkem nebo osobou pověřenou Účastníkem na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy.
Shrnutí smlouvy – Shrnutí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz, které je přílohou Smlouvy
Rychlost – číselný údaj, který popisuje jaký objem informace se přenese za jednotku času v jednotkách bps – bit za sekundu.
služby - služba připojení do datové sítě meep.cz a služba připojení k síti internet

2. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

2.1. Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy.
2.2. Na uzavření Smlouvy není právní nárok.
2.3. Smlouva bude uzavřena pouze tehdy, pokud Účastník pravdivě sdělí ISP požadované údaje a prokáže svoji totožnost předložením platných dokladů totožnosti - občanský průkaz, pas.
2.4. ISP může odmítnout uzavření Smlouvy v případech, kdy Účastník:
2.4.1. V minulosti neplnil závazky vůči ISP
2.4.2. Hrozí rozpor právem chráněnými zájmy ISP nebo zájmy třetích osob (např. pokud je účastník v exekuci nebo bylo zahájeno insolvenční řízení, apod).
2.4.3. Zatají platební neschopnost.
2.5. **ISP je oprávněn změnit Smlouvu a/nebo VP z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových či ukončení stávajících služeb ISP, změny podmínek na trhu nebo při změně cen nebo obchodních podmínek na straně dodavatelů ISP.** V takovém případě ISP bude v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informovat Účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek a o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy uložené ISP rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.
2.6. **Smlouva uzavřená na dobu určitou se uplynutím sjednané doby určité mění ve Smlouvu na dobu neurčitou, ledaže Účastník tuto změnu před uplynutím doby určité písemně odmítne.**
2.7. **Smlouvu je možno vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou o délce 30 dnů, která začíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi smlouvy druhé smluvní straně.**
2.8. Účastník souhlasí s postoupením Smlouvy na třetí osobu.
2.9. **Smlouvu je možno změnit či ukončit pouze písemně v listinné (papírové) formě. To platí i pro dohodu o změně písemné formy právního jednání. Ujednání o změnách Smlouvy uvedené v čl. 11 VP tím není dotčeno.**

3. ZŘÍZENÍ A ZRUŠENÍ SLUŽBY

3.1. Účastník je povinen na žádost ISP prokázat právo k užívání místa instalace přípojky. Účastník je povinen zajistit si souhlas majitele objektu nebo jiné oprávněné osoby k instalací aktivních i pasivních prvků pro poskytování služeb v objektu, ke kterému se služba váže, pokud Účastník sám není vlastníkem nebo pověřeným správcem objektu. V případě, že dojde k demontáži zařízení na základě rozhodnutí majitele nebo správce objektu, nevzniká Účastníkovi nárok na vrácení aktivačního nebo instalačního poplatku ani na

předčasné ukončení Smlouvy. V tomto případě bude Účastníkovi též účtován poplatek za demontáž zařízení ve výši 3000,- Kč.
3.2. Účastník dává souhlas ISP a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy ISP a v nezbytně nutných případech. ISP nenese odpovědnost za nemožnost poskytování služeb v důsledku nedodržení této povinnosti ze strany Účastníka.
3.3. Je na Účastníkovi, aby použil adekvátní technické a programové vybavení potřebné ke spolehlivému a bezpečnému užití služeb.
3.4. Účastník, ani jiná třetí osoba, nemají oprávnění přemisťovat, demontovat, upravovat či jakýmkoliv způsobem zasahovat do aktivních i pasivních prvků tvořících přípojku ISP. V případě porušení této povinnosti ztrácí Účastník záruku za přípojku. ISP je v takovém případě též oprávněn ukončit poskytování služeb a požadovat náhradu škody. Povinnost úhrady za služby tímto není dotčena.
3.5. Pokud bude vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba požadovat jakoukoli úhradu nebo kompenzaci za umístění či napájení zařízení ISP, pak nedohodne-li se Účastník písemně s ISP jinak, je tato úhrada povinností Účastníka, a ten náklady na ni nese ze svého. Povinnost hradit náklady na elektrickou energii a nést příslušné riziko se vztahuje i na případy, kdy je zařízení pro poskytování služeb pro konkrétního účastníka umístěno v prostorách ISP nebo třetí osoby.
3.6. ISP zahájí poskytování služeb do třiceti dnů od data uzavření Smlouvy. Pokud však Účastník, který je spotřebitelem, nesouhlasil s tím, aby ISP započal s plněním Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, pak ISP nezřídí přípojku pro připojení Účastníka k síti internet a nezahájí poskytování služeb dříve, než tato lhůta uplyne.
3.7. ISP určí datum, kdy zahájí poskytování služeb. Pokud Účastník v tento den nebude schopen službu převzít, oznámí ISP Účastníkovi, že služby jsou technicky dostupné. V takovém případě započne poskytování služeb dnem oznámení o technické dostupnosti služeb.
3.8. Účastník se zavazuje zajistit ISP veškerou součinnost potřebnou pro plnění Smlouvy.
3.9. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník:
3.9.1. který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou povinen zaplatit ISP, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, úhradu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálních poplatků dle článku II. smlouvy zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy;
3.9.2. který je právnickou osobou povinen zaplatit ISP úhradu ve výši součtu měsíčních paušálních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Kromě toho je Účastník povinen uhradit ISP náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
Uvedené platby jsou splatné do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

4. SPECIFIKACE SLUŽEB, KVALITA
4.1. Služby jsou poskytovány v tarifních programech uvedených ve Smlouvě.
4.2. Maximální, Inzerovaná, Běžně dostupná a Minimální rychlost stahování a vkládání dat jsou uvedeny ve Srnutí smlouvy.
4.3. Účastník je odpovědný za výběr a užití služby.
4.4. ISP je oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění a uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě ISP a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům ISP analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě ISP či poskytování služeb, ISP takový závadný síťový provoz eliminuje.
4.5. Kvalita služeb je závislá na vnějších vlivech jako je počasí, bouřky, povodně, zemětřesení, rušení třetími osobami či jinými technologiemi, poruchy či poškození sítě, nepříznivé vysílací podmínky či výpadky dodávek elektrické energie nebo výpadky služeb třetích stran nezbytných pro provoz datové sítě. V důsledku těchto vlivů může dojít ke zhoršení kvality služby nebo až k jejímu úplnému výpadku, a to až do doby ukončení působení vnějšího vlivu.
4.6. V rámci služeb není poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
4.7. O změnu typu nebo parametru tarifu na fakturační období může Účastník požádat ISP písemnou nebo elektronickou formou minimálně pět pracovních dnů před koncem předchozího fakturačního období. Žádosti o změnu typu nebo parametru tarifu není ISP povinen vyhovět.
4.8. **Za velkou trvající odchylku od rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod výše uvedenou definovanou hodnotu běžně dosahované rychlosti v intervalu delším než 70 minut.**
4.9. **Za velkou opakující se odchylku od rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti**

výše uvedenou hodnotu běžně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

4.10. Velká trvající odchylka nebo velká opakující se odchylka může mít za následek zpomalení až zastavení přístupu k internetu a služeb IPTV. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

4.11. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky služby přístupu k síti internet nebo v případě výpadku této služby nebo v případě jiné vady služeb, je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně u ISP v jeho provozovně na adrese F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo e-mailem na adrese ustredna@meep.cz, jinak právo zanikne. Pokud službu je možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně ISP, je tento povinen zajistit na základě podané reklamace odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Právo na snížení ceny Účastník ztrácí v případě, že k závadě došlo z důvodu ležícího na straně Účastníka. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

5. TYPY ROZHRANÍ

5.1. ISP oznamuje dle §73 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, typy rozhraní jeho veřejné komunikační sítě pro připojení přístrojů. Rozhraní datových služeb:

Rozhraní	Mezinárodní doporučení ITU-T	Konektor / Zásuvka	Standard konektoru
Ethernet 100Base-T	IEEE 802.3u	RJ-45 M/F	ANSI/TIA/EIA-568-B IEC 60603
Ethernet 1000Base-T	IEEE 802.3ab	RJ-45 M/F	ANSI/TIA/EIA-568-B IEC 60603

6. PODMÍNKY OMEZUJÍCÍ PŘÍSTUP KE SLUŽBÁM A APLIKACÍM NEBO MOŽNOSTI JEJICH VYUŽÍVÁNÍ, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKA

6.1. Účastník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic i dalších zařízení včetně kabelových rozvodů své lokální kabelové i bezdrátové datové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám ISP. Všechno Účastníkovo vybavení musí splňovat obvyklé normy a standardy včetně vydání homologace nebo prohlášení o shodě platné pro Českou republiku a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Účastník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

6.2. Účastník je povinen služby užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.

6.3. Veškerá koncová zařízení Účastníka musí splňovat tyto technické parametry: Rozhraní Ethernet 100Base-T (u rychlostí nad 100Mbps pak Ethernet 1000Base-T) s konektorem/zásuvkou RJ-45, standard IEEE 802.3.

6.4. Účastník bude informovat ISP o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby – zejména o zprovoznění služeb propagovaných směrem do sítě ISP včetně výměny hraničního routeru. Pokud to ISP považuje za potřebné v zájmu provozu služby, musí s ním Účastník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedené oznamovací povinnosti je porušením Smlouvy podstatným způsobem.

6.5. V případě, že ISP nesouhlasí se změnami v LAN Účastníka, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu sítě ISP, k poruše zařízení ISP- umístěného v LAN Účastníka či k pokusům obejít Smlouvu ze strany Účastníka, je o tom povinen Účastníka informovat. V případě, že Účastník trvá na provedení těchto změn je ISP oprávněn odstoupit od Smlouvy a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Účastníkovi.

6.6. Účastník nesmí poskytnutou službu úplatně či neúplatně dále předávat či poskytovat dalším osobám (komukoliv). V případě porušení povinnosti Účastníka nepředávat či neposkytovat služby ISP dalším osobám je Účastník povinen zaplatit ISP smluvní pokutu ve výši 10.000, - Kč za každý zjištěný případ. Tím není dotčeno právo ISP domáhat se náhrady škody (zejména ušlého zisku) přesahující smluvní pokutu.

6.7. ISP je oprávněn omezit či přerušit přístup Účastníka ke službám, pokud je Účastník v prodlení s plněním svých povinností (s tím, že přerušení služeb pro případ neplacení Účastníkem je řešeno na konci těchto VP), pokud Účastník či jím provozované zařízení ohrozí chod jakékoli části sítě ISP nebo poskytovaných služeb nebo pokud dojde k jakémukoli jinému narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, a to na dobu, než dojde k nápravě. Uvedená opatření nemohou mít vliv na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Účastník je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě ISP nebo poskytovaných služeb. Po dobu takovéhoto omezení či přerušení přístupu ke službě je povinen Účastník platit všechny smluvně dohodnuté ceny. Do 48 hodin po skončení prodlení Účastníka, prokazatelném odstranění příčin ohrožujících chod sítě ISP nebo poskytovaných služeb bude poskytování služby obnoveno.

6.8. ISP je oprávněn omezit či přerušit přístup Účastníka ke službám nebo odstoupit od Smlouvy nebo Smlouvu vypovědět nebo nezřídit Účastníkovi přístup ke službě v případech, kdy Účastník uvedl ISP nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 včas nezaplacených vyúčtování ceny.
6.9. ISP si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služeb z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 23:00 hodin do 8:00 hodin. Pokud bude ISP plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to Účastníkovi oznámit nejméně 2 dny předem.
6.10. ISP nenese odpovědnost za poškození, zničení či odcizení zařízení vypůjčeného nebo pronajatého zákazníkovi.
6.11. ISP má právo dle svého uvážení změnit technologii, prostřednictvím které je zákazníkovi služba poskytována. Účastník je v takovém případě povinen poskytnout ISP přiměřenou součinnost související se změnou technologie.
6.12. Účastník má odpovědnost za veškerý obsah dat uložených na datových nosičích a zařízeních připojených do sítě ISP i za legálnost softwaru, dat i jiného digitálního obsahu uloženého na připojených zařízních.
6.13. Účastník se zavazuje nepoškozovat dobrou pověst ISP, zejména tím, že nebude uveřejňovat informace o vadách služeb bez toho, aniž by před tím hlásil ISP závadu, která nebyla včas odstraněna.
6.14. Každý tarif, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je určen pro použití v domácnosti a nikoli ke komerčním účelům nebo k poskytování dalších služeb využívajících datovou síť ISP. Na tyto tarify mohou být aplikovaná omezení nebo blokace na počet připojení nebo služby a datové přenosy ohrožující nebo nepřiměřeně zatěžující datovou síť ISP. Takto omezovány nebo blokovány mohou být i typicky serverové služby např. DNS, DHCP, FTP, nežádoucí Broadcast, sdílení dat, a další.
6.15. Účastník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy.
6.16. Konfigurace IP adresy je realizována dynamicky na základě služby DHCP pomocí zadání MAC adresy u ISP. Zákazník nesmí MAC adresu klonovat.

7. ODPOVĚDNOST ISP

7.1. ISP nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb.
7.2. ISP nenese odpovědnost za žádné užití či zneužití služeb kteroukoli stranou. Při zneužití služeb Účastníkem nebo osobami, kterým umožnil Účastník použití služeb, odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
7.3. ISP nenese odpovědnost za funkčnost a dostupnost sítě Internet mimo kontrolu ISP i jejich služeb včetně služeb poskytujících digitální obsah či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. ISP dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služeb nebo jejich části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo z důvodu zařízení Účastníka nebo osob, kterým Účastník užívání služeb umožnil, či následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Účastníka nebo jiných osob.
7.4. ISP nenese odpovědnost za případné škody (včetně ušlého zisku, Účastníka v souvislosti s poskytováním služeb.
7.5. ISP neodpovídá za obsah informací uveřejněných na serveru, který Účastník umístí do uzlu ISP. ISP nenese odpovědnost za obsah informací uveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.
7.6. ISP si vyhrazuje právo omezovat nebo zcela blokovat weby a služby, které má ISP povinnost blokovat či omezovat na základě platné legislativy.

8. SERVISNÍ SLUŽBY A SLUŽBY ZÁKAZNICKÉ PODPORY

8.1. ISP je povinen odstranit vady ve službě, je-li tato vada způsobena ISP nebo programy či vybavením, které ISP poskytuje jako součást služby. Účastník dovolí ISP přijmout všechna příslušná opatření k obnovení funkčnosti a kvality služby.
8.2. Pro určení místa závady je jako rozhodný bod určeno rozhraní stanovené síťovým konektorem/zásuvkou typu Ethernet RJ–45 100/1000 Mb napojeným na síťové rozhraní v zařízení ISP. Konektor je umístěn v prostorách určených Účastníkem, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak.
8.3. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s IP adresou ze servisního rozhraní.
8.4. ISP neodpovídá za závady na datové síti Účastníka. Datovou sítí Účastníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od rozhraní dle čl. 8.2. dále směrem k zařízení Účastníka.
8.5. Servis nezahrnuje správu ani opravy zařízení nebo aplikací, jejichž prostřednictvím je zpracováván digitální obsah Účastníkem.

8.6. ISP je povinen zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby do 2 pracovních dnů od jejího prokazatelného nahlášení Účastníkem. Účastník si může vyžádat okamžitý servisní zásah, který je zpoplatňován podle ceníku ISP dostupném na www.meep.cz > Ceník.
8.7. Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje Účastník na telefonním čísle uvedeném na webových stránkách www.meep.cz nebo ve Smlouvě. Pohotovostní služba ISP přijímá hlášení o poruchách nepřetržitě prostřednictvím záznamového automatu, nebo v případě jeho nedostupnosti každý pracovní den v období od 8:00 hod. do 16:00 hod nebo na e-mail servis@meep.cz .
8.8. NABÍDKA SERVISNÍCH SLUŽEB: ISP vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby poskytl Účastníkovi na jeho žádost podle bodu 8.7. pomoc při diagnostice a opravě chyb zapříčiněných nedostatkem ve službě, jsou-li takovéto chyby způsobeny Účastníkem, třetími osobami nebo programy či vybavením používaných Účastníkem či třetími osobami. Tyto služby jsou zpoplatněny dle ceníku ISP.
8.9. Kompletní nabídka servisních služeb a služeb zákaznické podpory poskytovaných ISP, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat, je dostupná na www.meep.cz > Podpora.
8.10. ISP nemonitoruje přípojku Účastníka. Účastník je tedy odpovědný za nahlášení případné poruchy.
8.11. Zařízení vypůjčené nebo pronajaté Účastníkovi, které je ve vlastnictví ISP, je určeno pro nepřerušovaný provoz a není žádoucí jej vypínat.

9. BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST, AUTORSKÁ PRÁVA
9.1. ISP je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které Účastník umístil na jeho techniku.
9.2. ISP nesděluje třetím stranám údaje o Účastníkovi s výjimkou případů:
9.2.1. kdy má zákonem danou povinnost takto učinit,
9.2.2. kdy postupuje nebo předává k vymáhání pohledávku za Účastníkem třetí straně. V takovém případě je oprávněn poskytnout třetím stranám nezbytné údaje pro vymáhání pohledávky,
9.2.3. kdy předává údaje osobě provádějící servis přípojky či zařízení ISP nebo Účastníka.
9.3. Účastník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
9.4. ISP nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých Účastníkem od jiných osob.
9.5. Účastník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv ISP či třetích osob nebo subjektů. Účastník je povinen užívat služby pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.
9.6. Pokud Účastník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat nebo digitálního obsahu, je Účastník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto činnosti.
9.7. Účastník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k internetu pomocí služby, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koní a podobných algoritmů a nelegálního obsahu v síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům, zařízením, službám. V případě, že z LAN Účastníka budou provozovány výše uvedené aktivity je ISP oprávněn použít postup definovaný v bodě 6.6. VP. O tomto postupu bude Účastník informován na jeho e-mailové adrese.
9.8. ISP neshromažďuje osobní a jiné údaje Účastníka k vydání seznamu účastníků.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
10.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Ceny, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí ceníkem ISP dostupným na internetových stránkách ISP: na www.meep.cz > Ceník.
10.2. **Paušální poplatky za služby jsou splatné dopředně, vždy do 15. dne měsíce předcházejícího zúčtovacímu období, kterým je kalendářní měsíc.**
10.3. **Jako variabilní symbol platby je nutno použít číslo Smlouvy. Platba nebude považována za provedenou, pokud bude variabilní symbol chybný nebo bude chybět zcela!**
10.4. **Účastník je povinen platit výhradně na bankovní účet ISP uvedený ve smlouvě. Platby na jiný účet nebudou ISP akceptovány.**
10.5. ISP je povinen zajistit zaslání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být Účastníkovi dodáno způsobem sjednaným ve smlouvě do 15 dnů přede dnem splatnosti. **Zaslání vyúčtování emailem je zdarma, zaslání poštou nebo jeho vyzvedávání v provozovně ISP je zpoplatněno dle aktuálního ceníku ISP.**
10.6. Instalační a aktivační, paušální a další poplatky je Účastník povinen platit ISP hotově při instalaci přípojky nebo zařízení a Účastníkovi je jako doklad platby vystaven příjmový pokladní doklad s uvedenou částkou platby.
10.7. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování z provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení ISP. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
10.8. ISP je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, je ISP povinen vrátit mu rozdíl ceny na bankovní účet Účastníka nebo hotově v Zákaznickém centru do 1 měsíce

od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není ISP povinen uhrazovat Účastníkovi služby náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby. Nevyhoví-li ISP reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení dle bodu 12.5.
10.9. Pokud ISP prodá účastníkovi HW nebo SW, je tento ve vlastnictví ISP do jeho úplného zaplacení účastníkem.
10.10. Všechny instalační a aktivační poplatky jsou nevratné.
10.11. Účastník má právo požádat o aplikaci Věrnostního programu. Věrnostní program lze uplatnit u vybraných tarifů. Na základě uplatnění Věrnostního programu je možné získat slevu z ceny tarifu. Podmínky Věrnostního programu stanovuje ISP a mohou se průběžně měnit. Účastník, který je v prodlení s úhradou plateb za služby, ztrácí dočasně nebo trvale možnost slevy aplikací Věrnostního programu. V těchto případech je Účastníkovi doúčtován rozdíl mezi cenou tarifu a slevněnou cenou – tento rozdíl je Účastník povinen uhradit. Na Věrnostní program není právní nárok a jeho aplikace závisí výhradně na vůli ISP.

11. ZÁKAZNICKÝ ÚČET

11.1. ISP se zavazuje zřídit Účastníkovi zákaznický účet, pomocí kterého může Účastník dálkovým přístupem přes webové rozhraní získávat informace o službách poskytovaných podle Smlouvy, měnit své kontaktní údaje a podávat návrhy na změnu služeb dle Smlouvy, konkrétně:

- změnu tarifu služby připojení do datové sítě meep.cz a k síti internet,
- zřízení nebo zrušení veřejné IP adresy,
- sjednání pronájmu hardware či ukončení tohoto pronájmu,
- další služby, které budou ISP zpřístupněny přes zákaznický účet,

(dále jen „Zákaznický účet“).
11.2. Účastník je oprávněn přistupovat k Zákaznickému účtu přes webové rozhraní na adrese uvedené na webových stránkách ISP (www.meep.cz).
11.3. Přístup k Zákaznickému účtu je chráněn přihlašovacím jménem a heslem (dále jen „Přihlašovací údaje“). První Přihlašovací údaje sdělí IPS Účastníkovi prostřednictvím SMS nebo elektronické pošty. Účastník je povinen změnit heslo, které je součástí prvních Přihlašovacích údajů, ihned při prvním přihlášení k Zákaznickému účtu.
11.4. Účastník je povinen používat silné heslo pro přístup k Zákaznickému účtu – heslo musí mít nejméně 10 znaků a musí obsahovat nejméně jedno velké písmeno, jedno malé písmeno a jednu číslici. Účastník je povinen měnit heslo alespoň 1x ročně. V případě změny požadavků ISP na heslo, budou tyto sděleny Účastníkovi a ten je povinen je dodržovat.
11.5. Účastník se zavazuje držet Přihlašovací údaje v tajnosti a nesdělit je v žádném případě třetím osobám.
11.6. Účastník je oprávněn pomocí Zákaznického účtu podat ISP návrh na změnu služeb v rozsahu uvedeném v čl. 11.1 VP. ISP poté návrh změny Smlouvy posoudí a v případě, že se rozhodne jej přijmout, oznámí to Účastníkovi emailovou zprávou zaslanou na emailovou adresu Účastníka uvedenou v Zákaznickém účtu. V této emailové zprávě bude obsažen i jedinečný potvrzovací kód, kterým následně Účastník potvrdí změnu Smlouvy pomocí SMS zaslané z kontaktního telefonního čísla Účastníka uvedeného v Zákaznickém účtu. SMS musí obsahovat pouze uvedený potvrzovací kód a musí být zaslána na telefonní číslo ISP uvedené v této emailové zprávě. Změna Smlouvy nabývá účinnosti okamžikem dojití uvedené SMS na telefonní číslo ISP uvedené v předchozí větě.
11.7. Změny provedené v kontaktních údajích Účastníka či službách prostřednictvím Zákaznického účtu jsou pro Účastníka i ISP závazné a jsou považovány za změnu Smlouvy. Účastník nese odpovědnost za veškeré úkony a změny Smlouvy provedené prostřednictvím Zákaznického účtu.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu platí ustanovení těla Smlouvy, poté ustanovení VP.
12.2. Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považována za neplatná, nelegální, neúčinná, nicotná nebo neproveditelná, nebude to mít vliv na platnost, legálnost, účinnost a proveditelnost ostatních ustanovení.
12.3. **Ustanovení Smlouvy nebo všeobecných obchodních podmínek ISP o smluvních pokutách či poplatcích, která jsou v rozporu s právními předpisy nebo rozhodnutími Českého telekomunikačního úřadu, jsou neúčinná a nemohou být aplikována, a to i tehdy, pokud jde o smlouvy uzavřené přede dnem účinností těchto VP.**
12.4. Tyto Smlouva i tyto VP se řídí právním řádem České republiky.
12.5. Český telekomunikační úřad řad rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné (ISP) a Účastníkem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění p.p., nebo na jeho základě. Tento úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně osoby vykonávající komunikační činnost nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k závazku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání

rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvlášť složitých sporů prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat vydání rozhodnutí.
12.6. Nevyhoví-li ISP reklamaci Účastníka na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu, je Účastník oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání námitky nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
12.7. Internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz

Upozornění na neplacení účtů

ISP tímto v souladu s ustanovením § 65 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, upozorňuje Účastníka na důsledky neplacení účtů: Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, ISP jej upozorní na neplacení a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může ISP Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě (tj. vypnout služby). Po zaplacení všech dlužných částek bude poskytování služby obnoveno do 48 hodin po zaplacení.

Pokud Účastník opakovaně (nejméně 2x) neuhradí platby ve lhůtě splatnosti, může ISP pohledávky za Účastníkem postoupit třetí osobě (která je bude vymáhat).