

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(DÁLE JEN „VOP“)

účinné od 15.11.2022

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o připojení do datové sítě MEEP.CZ (dále jen „smlouva“) mezi Účastníkem a ISP (jak jsou tyto účastníci označeni ve smlouvě) - společností MEEP.CZ s.r.o. se sídlem F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14, IČ: 27823041, DIČ: CZ27823041, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 42065.

2. ZŘÍZENÍ A ZRUŠENÍ SLUŽBY

- 2.1. Účastník je povinen zajistit si souhlas majitele objektu nebo jiné oprávněné osoby k instalaci zařízení pro poskytování služeb v objektu, pokud Účastník sám není majitelem nebo pověřeným správcem objektu. ISP nenese odpovědnost za nemožnost poskytování služeb v důsledku nedodržení této povinnosti ze strany Účastníka.
- 2.2. 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 této smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, pak ISP nezřídí přípojku pro připojení Účastníka k síti internet a neahájí poskytování služeb dříve, než tato lhůta uplyne.
- 2.3. 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.
- 2.4. Účastník se zavazuje zajistit ISP veškerou součinnost potřebnou pro plnění smlouvy.

3. SPECIFIKACE SLUŽEB, KVALITA

- 3.1. Služby jsou poskytovány v tarifních programech a s parametry uvedenými ve smlouvě.
- 3.2. Účastník je odpovědný za výběr a užití služby.
- 3.3. ISP nepoužívá žádné postupy zavedené s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení.
- 3.4. V rámci služeb není poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
- 3.5. 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. Žadosti o změnu typu nebo parametru tarifu není ISP povinen vyhovět.

4. TYPY ROZHRANÍ

- 4.1. 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

5. PODMÍNKY OMEZUJÍCÍ PŘÍSTUP KE SLUŽBÁM A APLIKACÍ NEBO MOŽNOSTI JEJICH VYUŽÍVÁNÍ

- 5.1. Účastník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám ISP. Všechno Účastníkovy vybavení musí splňovat obvyklé normy a standardy 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.
- 5.2. Účastník je povinen služby užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
- 5.3. Veškerá koncová zařízení Účastníka musí splňovat tyto technické parametry: Rozhraní Ethernet 100Base-T (u rychlosti nad 100Mbps pak Ethernet 1000Base-T) s konektorem/zásuvkou RJ-45, standard IEEE 802.3. Zařízení musí mít homologaci pro Českou republiku a vydáno prohlášení o shodě.
- 5.4. Účastník bude informovat ISP o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby – zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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 v článku 9.6. těchto VOP), 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 takového omezení či přerušení přístupu ke službě je povinen Účastník platit všechny smluvně dohodnuté ceny. Do 48 hodin po skončení prodlení Účastníka, odstranění příčin ohrožujících chod sítě ISP nebo poskytovaných služeb bude poskytování služby obnoveno.
- 5.7. ISP je oprávněn omezit či přerušit přístup Účastníka ke službám nebo odstoupit od smlouvy nebo smlouvu vypovědět nebo nezřídít 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 existence 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.
- 5.8. ISP si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 0:00 do 8:00 CET. Pokud bude ISP plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to Účastníkovi oznámit nejméně 2 dny předem.

6. ODPOVĚDNOST ISP

- 6.1. ISP nenese odpovědnost za žádné užití či zneužití služeb kteroukoli stranou mimo jeho dohled. Při zneužití služeb Účastníkem nebo osobami, kterým dal Účastník souhlas s použitím služeb, odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 6.2. ISP nenese odpovědnost za funkčnost sítě Internet 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 částí 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.
- 6.3. 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. SERVISNÍ SLUŽBY A SLUŽBY ZÁKAZNICKÉ PODPORY

- 7.1. 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 kvality služby.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. ISP neodpovídá za závady na počítačové síti Účastníka. Počítačovou síť Účastníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od rozhraní dle čl. 7.2. dále směrem k zařízení Účastníka.
- 7.5. 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 meep.cz > Ceník.
- 7.6. Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje Účastník na telefonním čísle uvedeném na <http://meep.cz>. Pohotovostní služba ISP přijímá hlášení o poruchách každý pracovní den v období od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- 7.7. NABÍDKA SERVISNÍCH SLUŽEB: ISP vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby poskytl Účastníkovi na jeho žádost podle bodu 7.6. 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.
- 7.8. Kompletní nabídka servisních služeb a služeb zákaznické podpory poskytovaných ISP, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat, je dostupná na meep.cz > Podpora /.

8. BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST, AUTORSKÁ PRÁVA

- 8.1. ISP je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které Účastník umístil na jeho techniku.
- 8.2. ISP nesdílí údaje třetím stranám údaje o Účastníkovi s výjimkou případů:
 - 8.2.1. kdy má zákonem danou povinnost takto učinit,
 - 8.2.2. kdy postupuje nebo předává k vymáhání pohledávky za Účastníkem třetí straně. V takovém případě je oprávněn poskytnout třetí stranám nezbytné údaje pro vymáhání pohledávky,
 - 8.2.3. kdy předává údaje osobě provádějící servis přípojky či zařízení ISP nebo Účastníka.
- 8.3. Účastník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 8.4. ISP nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých Účastníkem od jiných osob.
- 8.5. Účastník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv ISP či třetích osob. 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.
- 8.6. Pokud Účastník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je Účastník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto činnosti.
- 8.7. Účastník se zavazuje počít všichni, 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 5.6. VOP. O tomto postupu bude Účastník informován na jeho emailové adrese.
- 8.8. ISP neshromažďuje osobní a jiné údaje Účastníka k vydání seznamu účastníků.

9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny smlouvou. Ceny, které nejsou stanoveny smlouvou, se řídí ceníkem ISP dostupným na internetových stránkách ISP: na meep.cz > Ceník / . Změna výše DPH v době trvání smlouvy nemá vliv na výši cen a poplatků.
- 9.2. Pravidelné poplatky (paušály) jsou splatné ve lhůtě uvedené ve smlouvě. ISP je povinen zajistit zaslání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být Účastníkovi dodáno způsobem sjednaným ve smlouvě do 15 dnů přede dnem splatnosti.
- 9.3. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. ISP není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Právo na snížení ceny Účastník ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně z příčiny ležící na straně Účastníka. Reklamací na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit u ISP v jeho provozovně na adrese F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo písemně na adrese jeho sídla F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo emailem na adrese ustredna@meep.cz, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 9.4. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u ISP v jeho provozovně na adrese F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo písemně na adrese jeho sídla F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo emailem na adrese ustredna@meep.cz, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. 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.
- 9.5. ISP je povinen vyřídit reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby 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 12.4.
- 9.6. Nezaplátil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, ISP jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění 1 týden ode dne upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může ISP Účastníkovi omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Po dobu takového pozastavení služeb budou Účastníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle smlouvy a ten souhlasí s jejich úhradou. Po zaplacení všech dlužných částek bude poskytování služby obnoveno do 48 hodin po zaplacení.

10. ZAŘÍZENÍ ISP

- 10.1. Zařízení pro poskytování služeb vypůjčené nebo pronajaté Účastníkovi zůstává po celou dobu poskytování služeb ve vlastnictví ISP. Zařízení se nestává vlastnictvím Účastníka a Účastník je toto zařízení po ukončení poskytování služby, k jejímuž poskytování je zařízení pronajato či vypůjčeno, povinen ISP vrátit nepoškozené do 10 dnů od ukončení poskytování služby.

11. UJEDNÁNÍ O PROVOZU SLUŽBY VYSÍLÁNÍ IPTV

- 11.1. Služba vysílání digitální televize prostřednictvím datové sítě MEEP.CZ (dále jen „IPTV“) a její doplňkové služby jsou poskytovány poskytovatelem Nej.cz s.r.o., se sídlem Praha 4, Kaplanova 2252/8, PSČ 148 00, IČ: 03213595 nebo poskytovatelem sledovani.tv.cz s.r.o. se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910 (dále jen „poskytovatelé“ a každý z nich „poskytovatel“) prostřednictvím telekomunikační infrastruktury ISP; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu poskytovatele Nej.cz s.r.o. a poskytovatele sledovani.tv.cz s.r.o. placeny Účastníkem k rukám ISP.
- 11.2. Aktuální programová nabídka je k dispozici na meep.cz > televize a pro služby Kuki TV na www.kuki.cz. ISP má právo měnit jednostranně programovou nabídku, strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu změn nabídky ze strany poskytovatelů. ISP neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od poskytovatelů.
- 11.3. Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebnému k příjmu IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma připojení k Internetu při současném využívání IPTV.
- 11.4. V případě využívání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Účastníkovi právo užití díla nebo obsah vysílání ve smyslu autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva k dílům či obsahu vysílání. Účastník je povinen používat veškeré vysílání IPTV, jakož i doplňkové služby v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů vysílání či jejich šíření, pozměňování a upravování nebo manipulace s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů vysílání. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku má ISP právo poskytování služby IPTV okamžitě ukončit. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů obsahu vysílání. ISP neodpovídá za obsah vysílání.
- 11.5. ISP umožňuje vysílání nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů.
- 11.6. Rodičovský PIN kód (zámek) je technické opatření, které umožňuje Účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- 11.7. Videorekordér – doplňková služba ke službám IPTV; při využívání této služby nese poskytovatel odpovědnost za ztrátu Účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. 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.
- 12.2. Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3. 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 zvláště složitých sporů prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat vydání rozhodnutí.
- 12.4. 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 námítky nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 12.5. Internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz