

# SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

o poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz (dále jen „smlouva“)

## Poskytovatel:

**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“)

**Vám, jakožto zájemci o uzavření smlouvy** (dále také jen „Účastník“), tímto dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, **sděluje před jejím uzavřením:**

- a) označení služby a popis jejich hlavních vlastností: ISP Vám na základě smlouvy bude poskytovat službu připojení do datové sítě meep.cz a k síti internet, (dále společně jen „**služby**“ a kterákoli z nich „**služba**“) dle sjednaných tarifů a parametrů.

Minimální úroveň kvality poskytované služby připojení do datové sítě meep.cz a k síti internet je uvedena ve Shrnutí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz.

Další parametry služeb:

*Latence/Odezva* – reakční čas cíle na dotaz zdroje udáván v milisekundách (ms) typicky 5ms až 150ms. Optika cca od 10ms do 150ms / Bezdrátový příjem cca 30ms až 2000ms.

*Kolísání kvality přenosu* – vyjádření proměnlivosti doby odezvy zpravidla 5ms až 100ms. Záleží na technologii přenosové trasy a u bezdrátového přenosu i na povětrnostních vlivech. Optika cca od 5ms do 150ms / Bezdrátový příjem cca 30ms až 2000ms.

*Ztrátovost paketů* – procentuální vyjádření počtu ztracených paketů („balíků dat“) během přenosu zpravidla 1% až 15%. Optika cca od 1% do 7% / Bezdrátový příjem cca od 3% do 15%.

Ze strany ISP nejsou uplatňována žádná omezení objemu dat.

- b) cenu za služby včetně všech daní a poplatků:

Cena za služby včetně všech daní a poplatků je uvedena ve Shrnutí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz.

Ceny dalšího zboží a služeb jsou uvedeny v ceníku a nabídce tarifních programů ISP na www.meep.cz. Všechny ceny v ceníku, nabídce tarifních programů nebo tomto sdělení jsou uvedeny v koncových cenách. Ceny služeb budou sjednány ve smlouvě.

Ceny zboží a služeb jsou splatné na základě faktury, pokynu k platbě či platebního kalendáře vystavených Poskytovatelem se splatností vždy do 15. dne měsíce předcházejícího zúčtovacímu období.

Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník 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. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

Veškeré platby je nutno provést převodem na bankovní účet ISP nebo hotově v provozovně poskytovatele na adrese F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14.

- c) způsob a čas plnění: Na základě smlouvy se ISP zavazuje zřídit a poskytovat Účastníkovi službu připojení do datové sítě meep.cz a k síti internet. ISP zahájí poskytování služeb do třiceti dnů od data uzavření smlouvy. Pokud však nebudete souhlasit s tím, aby ISP započal s plněním smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, pak ISP nezahájí poskytování služeb dříve, než tato lhůta uplyne.

- d) údaje o právech vznikajících z vadného plnění: Práva vznikajících z vadného plnění a podmínky pro uplatňování těchto práv jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Záruka za jakost není ISP poskytována.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky služby přístupu k síti internet, 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 písemně na adrese jeho sídla F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14 nebo emailem na adrese [ustredna@meep.cz](mailto: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 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. ISP je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

- e) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku:

Smlouva se uzavírá na dobu:

- neurčitou
- určitou v délce 12 měsíců
- určitou v délce 24 měsíců

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.

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.

V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit ISP, pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, úhradu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálních poplatků dle smlouvy zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Nejkratší doba, po kterou bude smlouva uzavřená na dobu neurčitou strany zavazovat, činí:

- u smlouvy uzavřené na dobu neurčitou: 31 dnů,
- u smlouvy uzavřené na dobu určitou v délce 12 měsíců: 12 měsíců,
- u smlouvy uzavřené na dobu určitou v délce 24 měsíců: 24 měsíců.

K tomu, aby Účastník mohl využívat výhod z propagačních akcí, je povinen využívat služby nejméně po dobu, na kterou je smlouva na dobu určitou uzavřena.

Informace o postupu pro změnu poskytovatele služby připojení k internetu je k dispozici na webových stránkách ISP ([www.meep.cz](http://www.meep.cz)). Ze strany ISP nejsou vyžadovány žádné platby související se změnou poskytovatele služby, Účastník je však povinen vrátit ISP zařízení, které mu bylo vypůjčeno nebo pronajato.

- f) údaj o existenci, subjektu, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů a údaj, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru:

Český telekomunikační úřad rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné (tj. 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. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh Účastníka činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena. Prostřednictvím řízení u ČTÚ lze řešit jak vnitrostátní, tak také přeshraniční spory.

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<sup>1</sup>, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

<sup>1</sup> ISP je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

- g) informace o právu na paušální náhradu podle § 34a odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění p.p.:  
Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Při nedodržení ujednaného termínu opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- h) omezení či přerušení přístupu ke službám:  
ISP je oprávněn omezit či přerušit přístup Účastníka ke službám, pokud je Účastník v prodlení s plněním svých povinností, 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 mohou mít vliv na rychlost stahování a ukládání dat, a tedy i na rychlost fungování na tom závislých služeb a aplikací (služby IPTV, stahování video souborů atp.). Uvedená opatření nemohou mít vliv na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- i) podmínky pro využívání koncového zařízení:  
Telekomunikační zařízení pronajaté nebo vypůjčené Účastníkovi ze strany ISP zůstává po celou dobu poskytování služeb vlastnictvím ISP. Účastník je povinen do 10 dnů po ukončení poskytování služby, k jejímuž poskytování je zařízení pronajato či vypůjčeno, na svůj náklad toto telekomunikační zařízení vrátit nepoškozené ISP. V případě porušení této povinnosti je Účastník povinen zaplatit ISP smluvní pokutu ve výši uvedené ve smlouvě.
- Všechno Účastníkově vybavení musí splňovat příslušné normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. 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. Zařízení musí mít homologaci pro Českou republiku a vydáno prohlášení o shodě.
- j) podmínky servisních služeb:  
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 na [www.meep.cz](http://www.meep.cz) > Ceník  
Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje Účastník na telefonním čísle uvedeném na [www.meep.cz](http://www.meep.cz). Pohotovostní služba ISP přijímá hlášení o poruchách každý pracovní den v období od 8:00 hod. do 17:00 hod. ISP vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby poskytl Účastníkovi na jeho žádost 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.
- Kompletní nabídka servisních služeb a služeb zákaznické podpory poskytovaných ISP, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat, je dostupná na [www.meep.cz](http://www.meep.cz) > Podpora.
- k) informace o produktech a službách určených pro koncové uživatele se zdravotním postižením:  
ISP nenabízí speciální zvýhodněné tarify pro osoby zdravotně postižené.

**Níže uvedené poučení a formulář se použijí jen v případě, že smlouva nebyla uzavřena v provozovně ISP!! Od smluv uzavřených v provozovně ISP odstoupit nelze.**

## **Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy**

### 1. Právo odstoupit od smlouvy

1.1 Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu.

1.2 Lhůta pro odstoupení od smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy.

1.3 Odstoupit od této smlouvy můžete jednoznačným prohlášením adresovaným ISP, e-mail: [ustredna@meep.cz](mailto:ustredna@meep.cz) (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

1.4 Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

---

### 2. Důsledky odstoupení od smlouvy

2.1 Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které jsme od Vás na základě smlouvy přijali, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než námi nabízený nejlevnější způsob dodání). Pro vrácení peněžních prostředků použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.

Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě. Zaplatíte nám tedy náklady na zřízení přípojky a cenu služeb poskytnutých do dne odstoupení od smlouvy.

## Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

-----  
Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Adresát: MEEP.CZ 1 s.r.o. se sídlem F. S. Tůmy 1202, Orlová – Lutyně, 735 14  
emailová adresa: [ustredna@meep.cz](mailto:ustredna@meep.cz)
- Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy poskytování služeb elektronických komunikací a připojení do datové sítě meep.cz
- Datum objednání (\*)
- Číslo smlouvy (\*)
- Jméno a příjmení Účastníka / Účastníků
- Adresa Účastníka / Účastníků
- Datum
- Podpis Účastníka / Účastníků (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

-----  
(\* ) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.