

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací dále jen "Podmínky" verze F18.4.13

1. **Účastníci smluvního vztahu**  
Tyto Podmínky upravují vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Smlouvy.

### 2. Smlouva

2.1 **Služby elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.** Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.2 **Uzavření Smlouvy** Uzavření Smlouvy probíhá písemně a nabývá platnosti podpisem všech účastníků Smlouvy.

2.3 **Podmínky uzavření Smlouvy** Pro potřebu uzavření Smlouvy je Uživatel povinen sdělit údaje vyžadované zákonem (viz. 3.1) a doložit jejich pravdivost platným dokladem totožnosti. Poskytovatel je oprávněn požadovat doložení práva k užívání odběrného místa (viz. 4.4.1).

2.4 **Změna Služby** Změna Služby nebo rozsahu Služby může být provedena písemně nebo prostřednictvím komunikace na dálku:

- odesláním vyplněného www formuláře, jehož přijetí je ověřeno formou SMS nebo e-mailem a potvrzeno Poskytovatelem.

- prostřednictvím uživatelského portálu za použití uživatelského jména a hesla nebo e-mailu s použitím komunikačního hesla (ověřovacího kódu), která jsou uvedena ve Smlouvě.

Při použití komunikace na dálku může uživatel odstoupit do 14 dnů od provedení změny.

2.5 **Podmínky změny Smlouvy ze strany Poskytovatele** Pokud Poskytovatel změni jakoukoliv část Smlouvy, zveřejní Poskytovatel nové znění na www stránkách Poskytovatele a v jeho provozovnách (kontaktních místech) nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. V tomto případě má Uživatel právo odstoupit od Smlouvy nejpozději 15 dní před nabytím účinnosti změny písemnou formou. Právo Uživatele odstoupit od Smlouvy není možné uplatnit v případě, že změna vznikla na základě změny právní úpravy nebo v případě změny vyvolané ČTÚ (Český telekomunikační úřad) nebo RRTV (Rada pro rozhlasové a televizní vysílání).

2.6 **Délka trvání Smlouvy** Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací je zpravidla uzavírána na dobu neurčitou. Délka trvání smluvního vztahu může být sjednána rovněž individuálně.

### 2.7 Ukončení Smlouvy, ukončení Služby

Ukončení Smlouvy nebo Služby může být provedeno dohodou, výpovědí nebo odstoupením a to v závislosti na délce trvání Smlouvy.

2.7.1 **Ukončení dohodou** Smluvní strany uskuteční dohodu o ukončení Smlouvy písemnou formou.

2.7.2 **Ukončení výpovědí** Smlouva může být vypovězena kterýmkoliv účastníkem Smlouvy s 30 denní výpovědní lhůtou. Uživatel bere na vědomí, že v případě vypovězení Smlouvy uzavřené na dobu určitou je Poskytovatel oprávněn doúčtovat Uživateli veškeré jednorázové slevy a měsíční paušály zbývající do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Podrobné informace k tomuto doúčtování jsou uvedeny v kompletním ceníku služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.

2.7.3 **Ukončení odstoupením** Odstoupení od Smlouvy je účinné k prvnímu dni měsíce následujícím po měsíci, ve kterém bylo doručeno odstoupení ostatním účastníkům Smlouvy písemnou formou.

2.7.3.1 **Ukončení odstoupením ze strany Uživatele** Od Smlouvy může odstoupit Uživatel v případě, že:

a) Poskytovatel nedodává Službu déle jak 30 dnů,  
b) do 14 dnů ode dne zahájení poskytování Služby nebo provedení změny Služby, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku (telefon, internet).

2.7.3.2 **Ukončení odstoupením ze strany Poskytovatele** Od Smlouvy může odstoupit Poskytovatel v případě, že:

a) Uživatel neposkytne nutnou součinnost při plnění Smlouvy, zejména pak neumožní přístup k místům, kde je umístěno zařízení Poskytovatele. Podobná situace nastane i v případě, že tuto součinnost neposkytne vlastník objektu, ve kterém je zařízení umístěno (společné prostory, přilehlé nemovitosti),  
b) Uživatel umožní, aby Služby užívala jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele (čl. 4.5.1),  
c) Uživatel svou činnost nebo zařízení Uživatele ohrožují funkcí, bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo sítě dalších osob (čl. 4.5.2.d),  
d) Poskytovatel není schopen plnit předmět Smlouvy po dobu delší jak 30 dnů z technických důvodů a nedohodne se s Uživatelem jinak,  
e) Uživatel sdělil při uzavírání Smlouvy nebo doplnil do Smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (čl. 3.1),  
f) Uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn,  
g) Uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn.

2.7.3.3. **Smluvní pokuty** Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se Uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 2.7.3.2. písmeni a-g účtovat Uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od Smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od Smlouvy. Konkrétní výši smluvní pokuty pro případy porušení článku 2.7.3.2. písmeno a-g stanoví Ceník.

2.8 **Komunikace Uživatele s Poskytovatelem** Pro vzájemnou komunikaci je určeno zejména kontaktní místo Poskytovatele. Na kontaktní místo je možné telefonovat, využít emailové komunikace, zaslat dopis nebo dotaz prostřednictvím www formuláře nebo jej navštívit osobně. Pokud Smlouva, Všeobecné podmínky nebo jiné vzájemně uzavřené dokumenty obsahují požadavek na písemnou formu komunikace, je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

2.9 **Komunikace Poskytovatele s Uživatelem** Poskytovatel bude pro vzájemnou komunikaci přednostně využívat adresu elektronické pošty uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je také oprávněn používat adresu elektronické pošty, kterou Uživatel použil při předchozí komunikaci. Poskytovatel může použít pro sdělení vyplývající z článku 5.5 formu zobrazení informační www stránky při připojení Uživatele k internetu.

Poskytovatel je taktéž oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě: poštovní adresy, telefonní kontakty. Pokud Uživatel změni kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí Poskytovateli, bude Poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenu 15 dní ode dne odeslání, neboť se tato dostala do sféry vlivu Uživatele.

### 3. Informace o Uživateli

3.1 **Údaje nutné pro uzavření Smlouvy** Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto osobní údaje: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresu sídla, datum narození/ÍČO, číslo OP nebo jiného dokladu totožnosti. V případě právnické osoby je nutno doložit rovněž doklad osvědčující oprávnění jednat za tuto právnickou osobu (zejména výpis z Obchodního rejstříku). Uživatel souhlasí s tím, že ostatní údaje uvedené ve Smlouvě poskytnul dobrovolně.

3.2 **Změna údajů uvedených ve Smlouvě** Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 15-ti dnů tuto skutečnost sdělit Poskytovateli na kontaktním místě nebo písemnou formou. V případě, že pro oznámení změny údajů bude použita elektronická komunikace, je tato změna platná až po potvrzení ze strany Poskytovatele.

3.3 **Provozní a lokalizační údaje** Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatele. Uživatel podpisem Smlouvy vyslovuje souhlas se zpracováním uvedených údajů.

3.4 **Rozsah zpracování provozních a lokalizačních údajů** Provozovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Poskytovatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů - nejdéle po dobu trvání Smlouvy, úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

3.5 **Způsob zpracování provozních a lokalizačních údajů** Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky. Osoby přicházející do styku s údaji jsou vázány mlčenlivostí a jsou seznámeny se způsobem ochrany údajů. V případě, že údaje jsou shromažďovány a zpracovávány třetími subjekty, je toto činěno na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů a je s nimi nakládáno se stejnou pečlivostí, jako by byly shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem.

3.6 **Telefonní seznam** Poskytovatel eviduje pro potřeby telefonního seznamu základní údaje o Uživateli, tzn. jméno a příjmení/název, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, adresa odběrného místa. V případě, že si Uživatel nepřeje, aby byl v telefonním seznamu uveden, sdělí toto Poskytovateli a ten provede úpravu, která se projeví při nejbližší aktualizaci telefonního seznamu. Poskytovatel je oprávněn poskytnout údaje na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si toto zveřejnění Uživatel nepřeje, je třeba tuto skutečnost sdělit Poskytovateli.

### 3.7 Obchodní sdělení

3.7.1 **Písemná korespondence** Na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě může Poskytovatel zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech, ale také o službách a produktech jiných subjektů, které jsou s ním ve smluvním vztahu. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou. Poskytovatel je oprávněn poskytnout kontaktní údaje Uživatele i jinému správci. V případě, že si toto Uživatel nepřeje, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou.

3.7.2 **Elektronická pošta** Poskytovatel je oprávněn zasílat Uživateli obchodní sdělení prostřednictvím elektronické pošty. Poskytovatel je také oprávněn zasílat Uživateli formou elektronické pošty obchodní sdělení jiných subjektů. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může toto odmítnout kdykoliv elektronickou formou.

3.7.3 **Komunikace prostřednictvím telefonu** Poskytovatel může využít telefonní číslo uvedené Uživatelem pro obchodní sdělení. V případě, že si Uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován Poskytovatelem, může toto kdykoliv odmítnout.

3.8 **Způsob telefonické komunikace** Pokud to Poskytovatel uzná za vhodné, provádí záznam telefonických hovorů za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb.

3.9 **Marketing** V rámci péče o Uživatele může sdělené kontaktní údaje Poskytovatel používat pro marketingové účely. Souhlas se zpracováním údajů může Uživatel kdykoliv odvolat.

3.10 **Registr dlužníků** Poskytovatel je oprávněn v případě, že se Uživatel stane jeho dlužníkem, poskytnout informaci příslušnému registru dlužníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.

3.11 **Zpracování osobních údajů** Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a to zejména se zák. č.101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu se zákonem, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení, a popřípadě odstranění závadného stavu.

## 4. Služby

4.1 **Rozsah poskytovaných Služeb** Poskytovatel, v návaznosti na technické možnosti, může poskytovat tyto služby elektronických komunikací:

a) služba přenosu rozhlasových a televizních signálů (kabelová televize – televizní služby)

b) datová služba přístupu k síti Internet

c) hlasová služba

d) a další služby, které Poskytovatel zpravidla nabízí jako doplňkové služby, které je možné užívat pouze s některou z výše uvedených služeb elektronických komunikací. Specifikace služeb jsou uvedeny na kontaktním místě Poskytovatele a naleznete je také na www stránkách Poskytovatele.

4.2 **Zahájení poskytování Služeb** Poskytování Služby je zahájeno úspěšným provozováním v odběrném místě nebo v den, kdy bude Přijímací zařízení uvedeno do provozu. Služba bude poskytnuta nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy.

4.3 **Přijímací zařízení** Instalaci a provozování Přijímacího zařízení provádí Uživatel sám. V případě, že Uživatel bude požadovat instalaci Přijímacího zařízení Poskytovatelem, bude tato provedena na základě objednávky a zpoplatněna dle platného Ceníku.

### 4.4 Místo poskytování Služeb

Služby jsou poskytovány na adrese odběrného místa uvedeného ve Smlouvě.

4.4.1 **Uživací právo** Poskytovatel je oprávněn ověřit, zda Uživatel má užívací právo k domu, bytu či nebytovému prostoru na adrese odběrného místa, tzn. je vlastníkem, je držitelem nájemní smlouvy apod. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel neprokáže právo k užívání domu, bytu či nebytového prostoru na adrese odběrného místa.

4.4.2 **Přístup** Uživatel zajistí Poskytovateli součinnost při zpřístupnění odběrného místa. Bez této součinnosti není možné, aby Poskytovatel uvedl Služby v odběrném místě případně Přijímací zařízení do provozu.

4.4.3 **Souhlas vlastníka** Instalace v odběrném místě je provedena na základě sdělení Uživatele, že disponuje souhlasem majitele domu, bytu či nebytového prostoru s instalací v odběrném místě. Pokud Uživatel souhlas nezíská, je Poskytovatelem oprávněn instalaci v odběrném místě neprovést nebo poskytování Služeb ukončit. Pro provádění údržby, oprav, úprav, montáže, přemístění, měření, revizí či demontáže sítě elektronických komunikací anebo Přijímacího zařízení je třeba, aby byl Uživatel nápomocen při zabezpečení přístupu k příslušné technologii Poskytovatele.

### 4.5 Užívání Služeb

4.5.1 **Osoby oprávněné užívat Služby** K užívání Služeb je oprávněn Uživatel a osoby, které s ním žijí ve společné domácnosti (v odběrném místě). V případě, že by Služby užívaly jiné osoby (mimo dohodnuté odběrné místo), je k tomuto třeba souhlas Poskytovatele.

4.5.2 **Způsob užívání Služeb** Uživatel při užívání Služeb je povinen dodržovat zejména tyto zásady:

a) Nezasahovat do zařízení Poskytovatele a Přijímacího zařízení, neměnit jejich nastavení vyjma uživatelsky přístupných rozhraní,

b) Neprovádět obtěžující a zlomyslná volání,

c) Službu užívat v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a platnými právními předpisy,

d) Nešifit a nepoužívat nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob,

e) Připojovat k síti Poskytovatele pouze zařízení, která jsou schválena příslušnými právními předpisy pro provoz v ČR.

**4.6 Porucha Služby** V případě, že vznikne porucha při dodávce Služeb nebo dojde ke snížení kvality poskytovaných Služeb, je Uživatel povinen bezodkladně informovat o této skutečnosti Poskytovatele. Po potvrzení příjmu hlášení o poruše Poskytovatel provede opravu nejpozději v době uvedené ve Specifikaci služeb, pokud je oprava v moci Poskytovatele. V případě, že je porucha na zařízení nebo Přijímacím zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. Pokud je porucha na zařízení Uživatele, oprava bude provedena na základě objednávky Uživatele přijaté Poskytovatelem a opravu hradí Uživatel. V případě, že Uživatel poškodí zařízení Poskytovatele nebo s ním provede neoprávněnou manipulaci, opravu provede Poskytovatel na náklady Uživatele.

**4.7 Služby poskytované jinými subjekty na síti Poskytovatele** Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit přístup ke službám poskytovaných jinými subjekty prostřednictvím sítě Poskytovatele. V případě, že takovéto služby chce Uživatel používat, kontaktuje Poskytovatele pro dojednání individuálních podmínek. Poskytovatel nese odpovědnost za takovéto služby a nelze je u Poskytovatele ani reklamovat.

#### **4.8 Omezení Služeb, Přerušení Služeb**

**4.8.1 Důvody omezení nebo přerušení Služby** Omezit nebo přerušit dodávku poskytovaných Služeb může Poskytovatel v případě:

a) technických nebo provozních důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, zásahu vyšší moci, důležitého veřejného zájmu nebo hrozí-li přetížení kapacity sítě,

b) pozdní úhrady vyúčtování Služeb ze strany Uživatele,

c) důvodného podezření, že Uživatel nebo jiná osoba v odběrném místě neužívá Služby dle Smlouvy a Všeobecných podmínek,

d) Uživatel odmítne složit Záruku dle článku 5.8,

e) Uživatel negativně ovlivní provoz sítě Poskytovatele nebo jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Uživatelům.

**4.8.2 Podmínky opětovného uvedení Služby do provozu** Poskytovatel obnoví přerušené nebo omezené poskytování Služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému k přerušeni nebo omezení došlo. Po dobu omezení nebo přerušeni podle bodu 4.8.1 b),c),d),e) platí Uživatel za Služby v plném rozsahu. Za opětovné uvedení Služeb do provozu může Poskytovatel účtovat poplatky dle platného Ceníku.

**4.9 Kapacita** Poskytovatel může v případě, že by mohlo dojít k přetížení sítě, stanovit omezení pro jednotlivé Služby v určitém období, např. objem přenesených dat. Pokud Uživatel překročí stanovené množství dat, může dojít ke snížení rychlosti přenosu u užívaných Služeb do konce stanoveného období.

**4.10 Odpovědnost za škodu** Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou na straně Uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí Služby.

Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv a nese odpovědnost v situaci, kdy Uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.

#### **4.11 Přenesení telefonního čísla**

**4.11.1 Přenos k jinému poskytovateli** Poskytovatel převede telefonní číslo Uživatele k novému poskytovateli na základě žádosti zasláné Uživatelem současně doplněnou o vůli Uživatele ukončit poskytování veřejně dostupné služby elektronickým komunikací. V případě, že Uživatel nedodrží minimální dobu trvání Smlouvy, může Poskytovatel žádat uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které byly Uživateli poskytnuty v souvislosti s minimální dobou užívání telefonní služby.

**4.11.2 Přenos od jiného poskytovatele** Proces přenosu telefonního čísla bude zahájen na základě objednávky Uživatele a potvrzení od původního poskytovatele, že tento proces je možné realizovat.

### **5. Ceny**

**5.1 Úhrada Služeb** Úhrada poskytovaných Služeb je prováděna dohodnutým způsobem a od data dohodnutého ve Smlouvě. Výše ceny za poskytované Služby je uvedena v platném Ceníku. Ceník poskytovaných Služeb je nedílnou součástí Smlouvy.

**5.2 Termín a způsob vyúčtování** Vyúčtování Služeb probíhá zpravidla v měsíčních intervalech. Vyúčtování Poskytovatel obvykle doručuje v elektronické podobě, pokud není dohodnuto jinak. Pokud má Uživatel zájem o vyúčtování v papírové podobě, je možné jej doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě je zpoplatněno dle platného Ceníku.

**5.3 Termín a způsob úhrady vyúčtování** Datum splatnosti ceny za Služby je uvedeno ve vyúčtování. V případě, že vyúčtování datum splatnosti neobsahuje, platí, že doba splatnosti je 7 dnů od jeho doručení. Při bezhotovostním provádění úhrad je nutné uvést Vaše identifikační údaje dohodnuté ve Smlouvě (např. variabilní symbol), podle kterých může Poskytovatel jednoznačně identifikovat platbu.

#### **5.4 Slevy**

**5.4.1 Výše slevy** Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Poskytnutá sleva se může pravidelně opakovat po dohodnutou dobu nebo může být dohodnutá sleva jednorázového charakteru.

**5.4.2 Podmínky slevy** Uživatel má nárok na poskytnutí slevy, pokud je toto dohodnuto ve Smlouvě a splní podmínky:

a) minimální dohodnutou dobu užívání Služeb a současně

b) Uživatel neporuší Smlouvu způsobem, který Poskytovatele opravňuje k odstoupení od Smlouvy čl. 2.7.3.2 body a) až g) a současně

c) Uživatel neporuší Smlouvu způsobem, který Poskytovatele opravňuje k omezení Služeb čl. 4.8.1 body a) až e).

**5.5 Nedodržení data splatnosti nebo výše úhrady** V případě, že Uživatel neuhradí včas nebo úplně vyúčtování, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění Poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služeb (dle 4.8.1) a je oprávněn účtovat smluvní pokuty, penále a manipulační poplatky, dle výše uvedené v Ceníku včetně nákladů spojených se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Dostane-li se Uživatel do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku s Uživatelem postoupit třetí osobě. V takovém případě bude pohledávku vymáhat tato třetí osoba. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Uživatele. Uživatel souhlasí v souladu se zák. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, s třetí osobou za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje svým podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Uživatel je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či obdobném řízení. Poskytovatele v takovém případě může zastupovat právní zástupce.

**5.6 Opakované nedodržení data splatnosti nebo výše úhrady** V případě, že Uživatel neuhradí včas nebo úplně vyúčtování 2x po sobě a Poskytovatel na tuto skutečnost Uživatele upozorní, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (dle 2.7.3.2 f)). Poskytovatel může taktéž od Smlouvy odstoupit, pokud Uživatel v průběhu trvání

Smlouvy neuhradí jakákoliv 3 vyúčtování a Poskytovatel na tuto skutečnost Uživatele upozorní (dle 2.7.3.2. g)).

**5.7 Úhrada** Uživatel souhlasí se skutečností, že Poskytovatel má právo použít zaslano platbu na úhradu jakékoliv dlužné částky, její části, stejně jako jejich příslušenství. Uživatel je oprávněn požadovat informaci o tom, jak byla platba použita.

**5.8 Záruka** Poskytovatel může požadovat složení Záruky dle Ceníku, pokud má uživatel v průběhu zúčtovacího období nevyzvykle vysoké náklady na Služby (zejména telefonní) a je reálná domněnka, že mohlo dojít k zneužití Služby třetí osobou nebo nezodpovědně užívání dětmi. V případě, že Uživatel odmítne Záruku složit, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle článku 5.5 těchto Podmínek. Záruka může být započtena proti Vaší dlužné částce. Vyúčtování Záruky proběhne v rámci obvyklého vyúčtování Služeb.

**5.9 Kreditní systém úhrady Služeb** Kreditní systém úhrady Služeb je postup, kdy vyúčtování za Služby zajišťuje účetní systém Poskytovatele automaticky v příslušném termínu a výši. Povinností Uživatele je na základě zasláného platebního předpisu (vyúčtování/upomínky) uhradit včas a v dostatečně výši finanční prostředky na svůj kreditní účet (E-peněženku), aby mohl automaticky účetní systém úhradu za Služby provést. Uživatel je povinen mít dostatek finančních prostředků na svém kreditním účtu (E-peněženke) před začátkem měsíce, ve kterém má být Služby poskytovány. V případě, že tomu tak nebude, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Účetní doklad nazývaný platební předpis (na základě kterého provádí uživatel navýšení finančních prostředků na svém kreditním účtu (E-peněženke)) je pro potřeby této smlouvy považován za vyúčtování Služeb, zejména v částech týkajících se ceny Služeb, splatnosti, úhrady Služeb, omezení, přerušení nebo ukončení Služeb, reklamacie a podobně. Poskytovatel bude s platebním předpisem nakládat jako s vyúčtováním, tedy vykonávat veškerá práva a povinnosti vyplývající z této skutečnosti.

**5.10 Kreditní účet (E-peněženka) Uživatele** Kreditním účtem (E-peněženkou) Uživatele se rozumí tzv. interní účet, na němž jsou evidovány finanční prostředky poukázané Uživatelem na bankovní účet uvedený ve Smlouvě. Platby musí být poukázány pod variabilním symbolem pro platby, který je uvedený ve Smlouvě.

### **6. Reklamační řád**

**6.1 Reklamacie vyúčtování** V případě, že Uživatel nesouhlasí se zasláním vyúčtováním, může vyúčtování reklamovat na kontaktním místě Poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení. Po tomto termínu právo reklamovat vyúčtování podle zákona zaniká.

**6.2 Odkladný účinek** Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne.

**6.3 Reklamacie poskytnutých Služeb** Pokud Uživatel nesouhlasí s poskytováním Službou, je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká.

**6.4 Termín a způsob vřízení reklamacie** Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího doručení. Pokud je reklamacie vyúčtování oprávněná, zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období. Pokud je reklamacie poskytnutých Služeb oprávněná, Poskytovatel zahrne do následujícího vyúčtovacího období příslušnou slevu na Službě. Případná kompenzace za neposkytnutou nebo omezenou Službu může být poskytnuta na základě odůvodněné písemné žádosti Uživatele a to ve výši odpovídající délce a rozsahu, v jakém Služba nebyla poskytována. V případě, že Uživatel nesouhlasí, jak byla reklamacie vřízena, může se v tomto případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

### **7. Přijímací zařízení**

**7.1 Přijímací zařízení** Přijímací zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel může používat Služby Poskytovatele. Zpravidla se jedná o televizor, modem, ONU, set-top-box, CA modul apod. Uživatel si může přijímací zařízení pronajmout, zapůjčit nebo zakoupit.

**7.2 Pronájem přijímacích zařízení** V případě pronájmu Přijímacího zařízení je povinností Uživatele platit pravidelně poplatky dle aktuálního Ceníku.

**7.3 Zapůjčení přijímacího zařízení** V případě, že má Uživatel Přijímací zařízení zdarma zapůjčené, platí pro zapůjčení stejná práva a povinnosti, jako pro pronájem přijímacího zařízení (dle článků 7.4 až 7.7)

**7.4 Vrácení Přijímacího zařízení** Uživatel je povinen po ukončení Smlouvy vrátit pronajaté (zapůjčené) zařízení na kontaktním místě Poskytovatele. Uživatel je povinen vrátit Přijímací zařízení v případě, že ukončí některou ze Služeb a Přijímací zařízení bylo používáno jen pro příjem této Služby. Přijímací zařízení se považuje za vrácené, pokud jej Uživatel předal včetně veškerého příslušenství, zejména napájecího zdroje, dálkového ovládací a příslušných propojovacích kabelů.

**7.5 Péče o Přijímací zařízení** Uživatel je povinen zabezpečit pronajaté (zapůjčené) zařízení proti poškození, ztrátě a krádeži. Po celou dobu jeho užívání je povinen o něj pečovat s tzv. péčí řádného hospodáře. V tomto ohledu je povinen zejména dodržovat pravidla vyplývající pro provoz tohoto zařízení z uživatelského manuálu. Rovněž zařízení nepronajme, nezapůjčí nebo nezastaví třetí osobě.

**7.6 Podmínky vrácení přijímacího zařízení** Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náklady na provedení opravy pronajatého (zapůjčeného) zařízení po případě úhradu ceny zařízení, a to v případech, kdy opotřebení zařízení nebude odpovídat obvyklé míře, nebo přijímací zařízení bude nefunkční.

**7.7 Předčasné vrácení přijímacího zařízení** Vrácení přijímacího zařízení nemá vliv na vzájemný smluvní vztah uzavřený mezi Uživatelem a Poskytovatelem. V případě, že Uživatel vrátí přijímací zařízení dříve, než je platnost Smlouvy ukončena, nemá tato skutečnost vliv na plnění Smlouvy. Uživatel je povinen i nadále hradit příslušné platby dle Smlouvy.

### **8. Použití právní předpisů**

Smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, zákonem 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění. Částečná neplatnost Smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. Spory mezi Smluvními stranami budou řešeny ČTÚ, nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran, zejména pak volbou rozhodce sporu. Spory ohledně dodávek zboží budou řešeny Českou obchodní inspekcí.

### **9. Nedílné součásti Smlouvy a účinnost**

Součástí Smlouvy jsou Všeobecné podmínky, Specifikace služeb a Ceník. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s obsahem všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy a jejích součástí je k dispozici na kontaktním místě a na www stránkách Poskytovatele. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. února 2018.

V Kopřivnici dne

převzal: