

Informace poskytované před uzavřením smlouvy Služba elektronických komunikací – přenosové služby pro televizní vysílání

Úvodní informace

Tento dokument obsahuje informace, které mají za úkol seznámit uživatele ještě dříve, než uzavře smlouvu na **přenosové služby pro televizní vysílání**, se základními informacemi o této službě, vzájemných vztazích mezi uživatelem a poskytovatelem služby, postupem reklamace a způsobem kompenzace, pokud není služba poskytována v kvalitě dohodnuté ve smlouvě, podmínkách ukončení smlouvy a platbách v případě předčasného ukončení smlouvy.

Doporučujeme Vám si tento dokument uložit v elektronické podobě, případně vytisknout, abyste si kdykoliv později mohli připomenout, jaká hlavní práva a povinnosti Vám z uzavřené smlouvy vyplývají.

Hlavní znaky přenosové služby pro televizní vysílání

Poskytovatel nabízí pro tuto službu televizní programy prostřednictvím rozvodů kabelové televize v digitálním formátu DVB-C a prostřednictvím internetového přenosu jako službu FixProTV.

Televizní programy jsou nabízeny v různých programových balíčcích. Podrobné a aktuální informace k programové nabídce, cenám a způsobu příjmu najdete na www.ktkdigi.cz.

Poskytovatel nijak neovlivňuje obsah jednotlivých programů, přenáší je v nezměněné podobě se všemi doprovodnými službami (pokud jsou součástí programu), jako je EPG, HbbTV, titulky, zvukový doprovod pro nevidomé atd.

Přenosové služby pro televizní vysílání jsou poskytovány bez přerušení se stabilním obrazem a srozumitelným zvukovým doprovodem. V případě, že dojde k zasekávání obrazu, kostičkování, poruchám ve zvuku nebo k úplnému výpadku televizního programu, jedná se o snížení kvality přenosové služby pro televizní vysílání. Pokud takovýto stav nastane, informujte nás, abychom mohli sjednat nápravu. Problémy s používáním přenosové služby pro televizní vysílání nebo snížení její kvality můžete nahlásit elektronicky nebo prostřednictvím telefonu 556 821 076.

Další informace k vlastnostem přenosové služby pro televizní vysílání najde uživatel v dokumentu [Specifikace TV služby a rozhraní](#) a [Obchodně technické podmínky pro poskytování služby FixProTV](#).

Platby související s poskytovanou službou

Poskytovatel v souvislosti s přenosovou službou pro televizní vysílání účtuje tyto poplatky:

- a) Připojovací poplatek v místech, kde není doposud zřízena přípojka kabelové televize. Cena za zřízení přípojky se odvíjí podle typu připojovaného odběrného místa (nemovitosti) a je uvedena v [Ceníku služeb](#).
- b) Měsíční poplatek hradí uživatel za používání služby podle typu programových balíčků, které si vybral. Výše měsíčních poplatků jednotlivých programových balíčků je uvedena v [Ceníku služeb](#).

V případě, že uživatel využije možnosti balíčkování služeb (společné využívání více služeb, které nabízí poskytovatel), obdrží balíčkovou slevu. Minimální doba využívání balíčkových slev není stanovena a uživatel může kdykoliv využívání balíčkové slevy ukončit. Možnosti balíčkových slev najdete [zde](#).

Uživatel u přenosových služeb pro televizní vysílání může používat své koncové zařízení nebo si může zakoupit koncové zařízení nabízené poskytovatelem. Poskytovatel nabízí koncová zařízení v základní ceně nebo v dotovaných cenách (poskytuje slevu při nákupu). Výše dotované ceny (poskytnuté slevy) se odvíjí podle délky závazku, na který uzavírá smlouvu na užívání služeb. Informace o aktuálních cenách, které jsou účtovány v souvislosti s poskytovanou službou, najde uživatel po přihlášení prostřednictvím [Zákaznického portálu](#). Na tomto místě najde uživatel také vyúčtování poskytovaných služeb, přehled, jaké služby a v jakých cenách má služby objednané, jaké balíčky služeb využívá a jaké slevy poskytovatel uživateli účtuje.

Ceny servisních a montážních prací, doplňkových služeb a administrativních poplatků najdete v [Ceníku služeb](#).

Podmínky využívání propagačních akcí

V případě, že jsou nabízeny zvýhodněné ceny u přenosové služby pro televizní vysílání, tak o této nabídce informuje poskytovatel veřejnost a uživatele prostřednictvím hromadné komunikace na dálku, na svých www stránkách a formou reklamních sdělení prostřednictvím lokálních médií. Na www stránkách poskytovatele (www.ktk.cz) jsou k jednotlivým akcím uvedeny veškeré informace včetně podmínek jejich využití (jaké služby se akce týká, délky závazku při využití nabídky, výše slevy u jednotlivých poplatků atd.).

Pokud využije uživatel zvýhodněných cen z propagačních akcí, obdrží slevy na připojovací poplatek nebo koncové zařízení v době uzavření smlouvy. Pokud je součástí propagační akce sleva na měsíčním poplatku, bude tato sleva uživateli účtována na konci smluvního závazku.

Platby a kompenzace související se změnou poskytovatele služeb

Pokud se rozhodne uživatel ukončit užívání některé ze služeb, které užívá, a to tak, že provede změnu poskytovatele služby, neúčtuje poskytovatel uživateli žádné poplatky, které by s tímto úkonem souvisely. Pouze v případě úplného ukončení

přenosové služby pro televizní vysílání prostřednictvím rozvodů kabelové televize (DVB-C) účtuje poskytovatel poplatek za fyzické odpojení odběrného místa od kabelového rozvodu ve výši dle Ceníku služeb.

Stačí, aby uživatel kontaktoval nového poskytovatele a sdělil mu svůj požadavek. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele je uvedený na první straně smlouvy. Podrobné informace k postupu změny poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu [Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách](#).

Vrácení předplatného u předplacených služeb

Pokud používá uživatel kreditní způsob úhrady služeb (převádí finanční prostředky na svůj individuální účet u Poskytovatele ještě dříve, než služby začne užívat – „nabíjí si kredit“), budou mu nevyčerpané finanční prostředky vráceny nejpozději do 30 dnů po skončení závazku ze smlouvy.

Poplatky, sankce a doplatky při předčasném ukončení smlouvy se závazkem

Uživatel má právo kdykoliv ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem nebo vypovědět užívání kterékoliv služby.

Pokud má uživatel uzavřenou smlouvu se závazkem nebo smlouvu se závazkem a automatickým obnovováním, může uživatel smlouvu vypovědět v jednoměsíční výpovědní lhůtě. Předčasné vypovězení smlouvy bude mít tyto důsledky.

- a) Pokud smlouvu vypoví do 3 měsíců od uzavření, má poskytovatel právo uživateli doúčtovat doplatek ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních plateb (včetně započtení dohodnutých slev) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- b) Pokud smlouvu vypoví po 3 měsících od jejího uzavření, nebude poskytovatel uživateli účtovat žádné doplatky měsíčních poplatků nebo jiné sankce.
- c) Pokud smlouvu vypoví z důvodu změny smluvních podmínek, neboť změna je pro uživatele nevýhodná, může takto učinit do 1 měsíce po oznámení změny, aniž by mu vznikly nějaké další náklady, byla uložena nějaká sankce nebo úhrada. Upřesnění, kdy je možné považovat změnu smluvních podmínek za nevýhodnou, a další podrobnosti pro tento případ ukončení smlouvy, jsou v dokumentu [Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací](#) – článek Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele.

V případě, že si uživatel zakoupil do svého majetku dotované koncové zařízení, tak doúčtuje poskytovatel poměrnou část slevy, kterou uživateli při nákupu poskytnul. Výše úhrady nepřekročí poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.

Prodávané koncové zařízení není blokováno pro použití v sítích jiných poskytovatelů.

V případě, že uživatel ukončí užívání služby, která byla poskytována v balíčku společně s jinou službou za zvýhodněnou cenu, je třeba vzít na vědomí, že poskytovatel je oprávněn za službu, kterou bude uživatel nadále používat, účtovat cenu dle platného ceníku (nebude poskytnuta původní balíčková sleva).

Reklamacce, odškodnění a náhrady při nedodržení kvality poskytované služby

V případě, že uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb, je uživatel oprávněn podat [reklamacce](#). Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jaký je postup reklamacce a jaké kompenzace uživateli náleží, je uvedeno v dokumentu [Specifikace TV služby a rozhraní](#) a [Obchodně technické podmínky pro poskytování služby FixProTV](#). Jestliže nebude uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamacce, může se obrátit na [Český telekomunikační úřad](#).

Závěrečné informace

Konkrétní informace týkající se smlouvy na poskytování přenosové služby pro televizní vysílání obdrží uživatel před uzavřením smlouvy v dokumentu Shrnutí smlouvy.

Přenosové služby pro televizní vysílání mohou bez jakéhokoliv omezení používat uživatelé se zdravotním postižením. Pokud televizní program nabízí doprovodné služby pro zdravotně postižené, jako jsou titulky pro neslyšící nebo hlasový komentář pro nevidomé, poskytovatel tyto přenáší beze změny také. Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na e-mailu ktk@ktk.cz nebo tel. 556 821 076.

Poskytovatel shromažďuje pro potřeby uzavření smlouvy a zajištění servisu poskytovaných služeb tyto osobní údaje: Jméno a příjmení uživatele (obchodní firma), adresu trvalého bydliště uživatele (sídla firmy) a adresu odběrného místa, datum narození uživatele (IČO), telefonní číslo a e-mail. Nakládání s těmito údaji se řídí dle [Prohlášení o zpracování osobních údajů](#).

Pokud nastane spor mezi uživatelem a poskytovatelem z důvodu neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, může se uživatel obrátit na [Český telekomunikační úřad](#) s žádostí o rozhodnutí sporu.

[Český telekomunikační úřad](#) je taktéž orgánem dohledu a uživatel se na něj může obracet se stížnostmi souvisejícími s plněním smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru [Česká obchodní inspekce](#).