

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací Kabelové televize Kopřivnice, s.r.o. a FixPro z. s.**  
dále jen "Podmínky"

**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. Poskyvatel 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 od změny Služby do 14 dnů od jejího provedení.

**2.5 Podmínky změny Smlouvy ze strany Poskytovatele** Pokud Poskyvatel změní jakoukoliv část Smlouvy (smluvní dokumentace), zveřejní Poskyvatel nové znění na www stránkách Poskytovatele. Uživatel je v tomto případě oprávněn vypovědět smlouvu dle 2.7.1.2.

**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, Smluvní pokuty**

Ukončení Smlouvy nebo Služby může být provedeno písemně dohodou nebo výpovědí (s výpovědní lhůtou 1 měsíc od data doručení) nebo odstoupením, a to v závislosti na délce trvání Smlouvy a důvodu ukončení. V případě, že má uživatel uzavřenou smlouvu se závazkem s prolongací (automatickým prodloužováním), je výpovědní doba 1 měsíc.

**2.7.1 Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele.**

**2.7.1.1** Jestliže Smlouva je uzavřena na dobu určitou (se závazkem) umožňuje automatické prodloužení závazku za těchto podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má Uživatel po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvyšší jednoměsíční výpovědní dobou. Poskyvatel prokazatelně informuje Uživatele v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby Uživatele informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Uživatel bere na vědomí, že je povinen doplatit cenu za dotované koncové zařízení viz. 2.7.1.6.

**2.7.1.2** Poskyvatel může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Uživatele o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy a zároveň ho informoval 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. Uživatel 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 nařízením ze strany ČTÚ. Uživatel bere na vědomí, že je povinen doplatit cenu za dotované koncové zařízení viz. 2.7.1.6.

**2.7.1.3** Uživatel je oprávněn vypovědět závazek ze smlouvy, je-li skutečně poskytování Služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Uživatel bere na vědomí, že je povinen doplatit cenu za dotované koncové zařízení viz. 2.7.1.6.

**2.7.1.4** Uživatel má právo ukončit všechny Služby v balíčku před koncem ujednaného období ve Smlouvě na dobu určitou (se závazkem) z důvodu vadného plnění jedné ze Služeb nebo jiného porušení Smlouvy Poskytovatelem. Uživatel bere na vědomí, že je povinen doplatit cenu za dotované koncové zařízení viz. 2.7.1.6.

**2.7.1.5** V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než odstavce 2.7.1.1 až 2.7.1.4, bude požadována úhrada uvedená v Ceníku služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.

**2.7.1.6** Podrobné informace k doúčtování doplatku za dotované koncové zařízení jsou uvedeny v Ceníku služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.

**2.7.1.7** Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:

- a) Poskyvatel 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).

**2.7.2 Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele**

**2.7.2.1** Od Smlouvy může Poskyvatel odstoupit 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, přílehlé nemovitosti),
- b) Uživatel umožní, aby Služby užívala jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele (čl. 4.5.1),
- c) Uživatel svou činností nebo zařízením Uživatele ohrožují funkčnost, bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo sítě dalších osob (čl. 4.5.2.d),
- d) Poskyvatel 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 Smluvní pokuty** Poskyvatel je oprávněn v případech, kdy se Uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 2.7.2.1 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 2.7.2.1 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, využívat emailové komunikace, zasílat 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** Poskyvatel bude pro vzájemnou komunikaci přednostně využívat adresu elektronické pošty uvedenou ve Smlouvě. Poskyvatel je také oprávněn používat adresu elektronické pošty, kterou Uživatel použil při předchozí komunikaci. Poskyvatel může použít pro sdělení vyplývající z článku 5.5 formu zobrazené informační www stránky při připojení Uživatele k internetu.

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

Poskyvatel poskytne na žádost Uživatele se zdravotním postižením smluvní dokumentaci v termínu a vhodném formátu dle dohody.

**3. Informace o Uživateli**

**3.1 Údaje potřebné pro uzavření Smlouvy** Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto identifikační osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresa sídla, datum narození/IČ, 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 v případě svého zájmu může poskytnout Poskytovateli i další zde neuvedené údaje.

**3.2 Změna údajů uvedených ve Smlouvě** Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 15 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** Poskyvatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatelu. Veškeré osobní údaje zpracovává Poskyvatel z důvodů zákonných nebo smluvních, ke kterým nepotřebuje souhlas Uživatele

**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. Poskyvatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů - nejdéle po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu Poskyvatel uchovává osobní údaje do 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, a to v souladu s požadavky GDPR. Zaměstnanci Poskytovatele přicházející do styku s údaji jsou vázáni mlčenlivostí a jsou seznámeni se způsobem ochrany údajů. V případě, že jsou osobní údaje shromažďovány a zpracovávány třetími subjekty, tzv. Zpracovateli, je toto činěno na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi Poskytovatelem a Zpracovatelem. Zpracovatel v takovém případě zpracovává osobní údaje dle pokynů Poskytovatele a nesmí je využít k jiným účelům. S osobními údaji tak bude nakládáno se stejnou pečlivostí, jako by byly shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem.

**3.6 Telefonní seznam** Poskyvatel v souladu se zákonem o elektronických komunikacích eviduje, a to z důvodu splnění zákonné povinnosti vydávat a aktualizovat telefonní seznam, základní údaje o Uživateli, tzn. jméno a příjmení/název, telefonní číslo, 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. Uživatelé mají právo požadovat u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktními údaji členem marketingu.

**3.7 Obchodní sdělení**

**3.7.1 Písemná korespondence** Na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě může Poskyvatel v souladu s GDPR zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou. Toto ujednání o obchodních sděleních vyžaduje vedle této obecné informace zvláštní souhlas.

**3.7.2 Elektronická pošta** Poskyvatel v souladu s GDPR může zasílat Uživateli na kontaktní adresy elektronické pošty obchodní sdělení o svých službách, produktech a informace z vlastního televizního vysílání programu KTK a informace o dění ve městě Kopřivnici. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může toto odmítnout kdykoliv elektronickou formou.

**3.7.3 Komunikace prostřednictvím telefonu** Poskyvatel může využívat telefonní číslo uvedené Uživatelem pro obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován Poskytovatelem, může toto kdykoliv odmítnout.

**3.8 Způsob telefonické komunikace** Poskytovatel může za účelem uzavření a plnění smlouvy nebo za účelem zvyšování kvality služeb provádět záznam telefonických hovorů, pokud to uzná za vhodné.

**3.9 Marketing** V rámci péče o Uživatele může sdělené kontaktní údaje Poskytovatel používat pro přímý marketing, a to v souladu se zásadami GDPR.

**3.10 Zpracování osobních údajů** Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a GDPR. O tomto vydal Poskytovatel „Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků společnosti Kabelové televize Kopřivnice, s.r.o. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů“ (dále jen Prohlášení), které se nachází zde: <https://ktk.cz/kontakt>. V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu s platnými právními předpisy a zásadami GDPR, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení a popřípadě odstranění závadného stavu v souladu s uvedeným Prohlášením.

## 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.strankach.Poskytovatele](http://www.strankach.Poskytovatele).

**4.1.1 Balíčky poskytovaných Služeb** Poskytovatel může nabízet balíčky služeb a balíčky služeb s koncovými zařízeními za účelem vytváření zvýhodněných cen pro Uživatele.

Uživatel má právo ukončit užívání kterékoli Službu v balíčku. V tomto případě není Poskytovatel povinen nadále poskytovat ostatní Služby za zvýhodněné ceny, které byly dohodnuty v rámci balíčku.

**4.1.2** Pokud Uživatel ukončí užívání některé ze Služeb v balíčku výpovědí nebo v souvislosti se změnou poskytovatele Služby a současně je Smlouva v režimu na dobu určitou (se závazkem), řídí se ukončení dle bodu 2.7.1.4.

**4.1.3** V případě neplnění smluvních závazků Poskytovatele, může Uživatel ukončit užívání kterékoli Služby v balíčku a ukončení proběhne dle 2.7.1.3.

**4.1.4** Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování doplňkových i volitelných služeb souvisejících s ukončovanou Službou v balíčku.

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

**4.3 Koncové zařízení** Instalace a zprovoznění koncového zařízení provádí Uživatel sám. V případě, že Uživatel bude požadovat instalaci koncového 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 koncové 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 Poskytovatel 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 Koncového 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 koncového 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) nešířit 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 koncovém 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 vyhraduje 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 nenes 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 ovlivňuje provoz sítě Poskytovatele nebo jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Uživateli.

f) Podrobnější informace k možným omezením konkrétního druhu Služby jsou uvedeny ve Specifikaci Služeb Poskytovatele pro příslušnou Službu.

**4.8.2 Podmínky opětovného uvedení Služby do provozu** Jakmile odpadne důvod, kvůli kterému k přerušení nebo omezení Služby došlo, obnoví Poskytovatel přerušené nebo omezené poskytování Služeb ve lhůtě uvedené ve Specifikaci jednotlivých služeb. Po dobu omezení nebo přerušení 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 užívané Služby 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 nenes odpovědnost v situaci, kdy Uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavní a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.

**4.11 Změna poskytovatele Služeb** je popsána v samostatném dokumentu Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách.

## 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. Úhrada 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 identifikační údaje Uživatele 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. 2.7.2.1 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, přičemž Poskytovatel i třetí osoba dodrží platné právní předpisy i požadavky GDPR. 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 třetí 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 2.7.2.1 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 2.7.2.1 g)).

**5.7 Úhrada** Uživatel souhlasí se skutečností, že Poskytovatel má právo použít zaslouženou 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 nezvykle vysoké náklady na Služby (zejména telefonní) a je reálná domněnka, že mohlo dojít ke zneužití Služby třetí osobou nebo k nezodpovědnému 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 zaslání platebního předpisu (vyúčtování/upomínky) uhradit včas a v dostatečné výši finanční prostředky na svůj kreditní účet (E-peněžku),

aby mohl automatický účetní systém úhradu za Služby provést. Uživatel je povinen mít dostatek finančních prostředků na svém kreditním účtu (E-peněženke) před začátkem měsíce, ve kterém mají 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, přerušeni nebo ukončení Služeb, reklamace 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 uveden ve Smlouvě.

## 6. Reklamační řád

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

**6.2 Reklamacie poskytnuté Služby** Pokud Uživatel nesouhlasí s poskytovanou Službou (její kvalitou podle stanovených parametrů), je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí – způsobem shodně podle čl. 6.1 výše. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká. Vlastnosti, jaké má dodávaná Služba mít jsou uvedeny ve specifikaci jednotlivých služeb.

**6.3 Odkladný účinek** Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel však může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne – v odůvodněných případech o tom, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.

**6.4 Termín a způsob vyřízení reklamace** Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení (je-li třeba projednání se zahraničním provozovatelem, činí lhůta pro vyřízení 2 měsíce). Pokud je reklamacie vyúčtování oprávněná, zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období (rozdíl ceny bude vypořádán nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace). Pokud je reklamacie úrovně kvality, přerušeni dodávky či vpadku Služby oprávněná, Poskytovatel zajistí v nejbližším možném období kompenzaci způsobem uvedeným ve Specifikaci příslušné Služby. Smluvní strany se mohou dohodnout na jiném způsobu vyřízení reklamace. V případě, že Uživatel nesouhlasí se způsobem, jak byla reklamacie vyřízena, může se v tomto případě obrátit na Český telekomunikační úřad, a to do 1 měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení tak, že uplatní námitky proti vyřízení reklamace návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas v plné výši zaplatit – dokladný účinek lze přiznat obdobně podle bodu 6.3, a to až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

## 7. Koncová zařízení

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

**7.2 Pronájem koncového zařízení** V případě pronájmu je povinností Uživatele platit pravidelné poplatky dle aktuálního ceníku.

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

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

**7.5 Péče o koncové 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 bez předchozího souhlasu.

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

**7.7 Předčasné vrácení koncového zařízení** Vrácení koncového zařízení nemá vliv na vzájemný smluvní vztah uzavřený mezi Uživatelem a Poskytovatelem. V případě, že Uživatel vrátí koncové 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. Použité právní předpisy

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 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) a adaptačních zákonů. Částečná neplatnost Smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. Spory mezi Smluvními stranami ohledně poskytovaných Služeb mohou být řešeny ČTÚ ([www.ctu.cz/ochrana-sportrebitel](http://www.ctu.cz/ochrana-sportrebitel)). Spory ohledně dodávek zboží mohou být řešeny Českou obchodní inspekcí ([www.coi.cz/pro-sportrebitel](http://www.coi.cz/pro-sportrebitel)). Případně po dohodě smluvních stran lze zvolit mimosoudní řešení sporů (volbou rozhodce sporu).

## 9. Nedílné součásti Smlouvy a účinnost

Součástí Smlouvy jsou Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, Ceník, Specifikace služeb, Informace poskytované před uzavřením smlouvy a informace ke Změně poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s obsahem všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy a jejich součástí je k dispozici na kontaktním místě a na www stránkách Poskytovatele. Datum účinnosti tohoto dokumentu je uvedeno v jeho úvodní části.

V Kopřivnici dne

převzal:

## Informace ke smluvní dokumentaci

Vážená paní, vážený pane,

při uzavírání smlouvy, na základě které Vám budeme poskytovat naše služby, obdržíte i kompletní smluvní dokumentaci, se kterou se seznamujete před uzavřením smlouvy, v tištěné podobě, budete-li to vyžadovat.

V opačném případě si s sebou odnášíte v papírové podobě dokumenty: Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, shrnutí smlouvy a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací. Všechny ostatní dokumenty Vám prezentované a platné v době při uzavření smlouvy Vám zašleme v elektronickém formátu (\*.pdf) na e-mail, který je uveden ve smlouvě. Dokumenty je důležité si uložit pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

Pro úplnost uvádíme, že na [www.ktk.cz/dokumenty](http://www.ktk.cz/dokumenty) najdete veškerou smluvní dokumentaci vždy v aktuálním znění, včetně ceníků našich služeb.

Potvrzuji, že jsem byl seznámen s rozsahem, obsahem a způsobem doručení smluvní dokumentace související s uzavřenou smlouvou a umístěním aktuální podoby smluvní dokumentace na internetu a o možnosti jejího stažení.

V Kopřivnici dne

převzal: