

1 Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací společností Sít21 s.r.o., která je oprávněna na základě oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem poskytovat na území České republiky tyto služby elektronických komunikací:
- veřejně dostupná telefonní služba;
 - veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet;
 - veřejně dostupná služba pronájmu okruhů;
 - veřejně dostupná služba přenosu dat
 - šíření rozhlasového a televizního signálu - IPTV
- 1.2 Služby poskytované v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Všeobecných podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Specifikaci a Ceníku. V případě služby spojené s poskytováním přístupu k Internetu jsou tyto parametry definovány v dokumentu Parametry služby Internet. Tento je zveřejněn na Webu.
- 2.3 **Poskytovatel** je společnost Sít21 s.r.o. se sídlem tř. Tomáše Bati 1845, 765 02 Otrokovice, IČ: 60705833, zapsaná v KOR Brno, spis. značka C 15111.
- 2.4 **Uživatel** je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a alespoň jednu Specifikaci.
- 2.5 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem včetně všech dodatků a příloh.
- 2.6 **Specifikace** je specifikace konkrétních Služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování daných Služeb.
- 2.7 **Ceník** je platný ceník Služeb Poskytovatele, Uživateli je dostupný v sídle Poskytovatele a na jeho Webu. Ceník obsahuje název Služby, typ Služby, cenu Služby, případně další parametry Služby a všechny doplňkové služby a poplatky.
- 2.8 **Sít'** je síť elektronických komunikací dle definice Zákona provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této Sítě je poskytována Služba. Součástí Sítě je veškeré telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele včetně telekomunikačních rozvodů až po zakončení v telekomunikačních rozvaděcích včetně těchto telekomunikačních rozvaděčů.
- 2.9 **Veřejně dostupná telefonní služba** je Služba umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přípravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě.
- 2.10 **Mobilní hlasová služba** je Služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo vysílat telefonické hovory vzniklé v Mobilní Síti a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího.
- 2.11 **IPTV** je služba televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV), která je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou.
- 2.12 **Koncový bod** je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Uživateli Poskytovatelem umožněn přístup ke Službě. Poskytovatel zaručuje Uživateli smlouvené vlastnosti Služby a odpovídá za provoz Služby se smluvními parametry v *Koncovém bodě*.
- 2.13 **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke *Koncovému bodu*, případně k datové síti třetí strany.
- 2.14 **Adresa zřízení Služby** je adresa objektu, ve kterém je umístěno *Koncové zařízení*.
- 2.15 **Den zřízení Služby** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Síti a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Specifikací.
- 2.16 **Minimální doba užívání Služby** je doba, po kterou Uživatel není oprávněn podat výpověď ze Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
- 2.17 **Závada** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za *Koncovým bodem* (na straně Uživatele).
- 2.18 **Porucha** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před *Koncovým bodem* (na straně Poskytovatele).
- 2.19 **Reklamace** je písemně provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za *Poruchy*, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 2.20 **Zákaznická linka** je kontaktní místo Poskytovatele pro příjem informací o výpadcích Služby, požadavky na řešení technických problémů a servisní služby a požadavky související se zpracováním osobních údajů. Kontakt na *Zákaznickou linku* je uveden na Webu.

- 2.21 **Minimální zajištěná kvalita služby** (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů Služby stanovené Specifikací a Ceníkem tak, aby mohl Uživatel Službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané Službě.
- 2.22 **Úřad** je Český telekomunikační úřad místně příslušný pro danou oblast.
- 2.23 **Web** je internetová adresa Poskytovatele www.sit21.cz.
- 2.24 **Kuklí TV** je Službou IPTV a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba *Kuklí TV* a její doplňkové služby je poskytována společností CETIN služby s.r.o., Českomoravská 2510/19, 190 00 Praha 9, IČ: 06095577, na základě platných pověření a registrací.
- 2.25 **Sledování.tv** je Službou IPTV a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že *Sledování.tv* a jeho doplňkové služby poskytuje společnost sledovanimtv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo pole, 616 00 Brno, IČ: 01607910, na základě platných pověření a registrací.
- 2.26 **Provozovatel IPTV** jsou společnosti CETIN služby s.r.o. a sledovanimtv.cz s.r.o.

3 Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- 3.1 udržovat Sít' v řádném technickém stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a provádět běžné opravy tak, aby *Poruchy* na Síti byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku;
- 3.2 předat Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla potřebná pro užívání Služby v souladu s podmínkami Smlouvy;
- 3.3 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Smlouvou;
- 3.4 poskytnout Účastníkovi finanční náhradu (kompenzaci za nefunkčnost) po dobu *Poruchy*;
- 3.5 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním *Všeobecných podmínek* a *Ceníkem*, informovat Účastníka o změnách *Ceníku* a *Všeobecných podmínek*, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

Poskytovatel je oprávněn:

- 3.6 omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí Sítě, z důvodu krizových situací ve smyslu Zákona a na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel je povinen oznámit tuto informaci Uživateli elektronickou poštou v dostatečném předstihu, s udáním termínu, předpokládané doby trvání a důvodu omezení nebo přerušení poskytování Služeb. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není *Poruchou*;
- 3.7 měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby pokud budou dodrženy parametry Služby dle Specifikace a *Ceníku* s tím, že Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 3.8 omezit užívání Služeb, pokud Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za Služby Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy udeleje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo formou sms zprávy;
- 3.9 nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, zejména není-li řádně uzavřena Smlouva, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a/nebo má doposud neuhrazené pohledávky vůči Poskytovateli či vstoupil do likvidace;
- 3.10 změnit účastnické číslo stanice rozhodnutím příslušného správního orgánu (změna číslovacího plánu) i bez souhlasu Uživatele, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn v souladu se *Zákonem* nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu.
- 3.11 nesdělí uživatelům přístupová hesla ke *Koncovému zařízení* připojenému k Síti.

4 Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je oprávněn:

- 4.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou;
- 4.2 požádat o změnu Smlouvy;
- 4.3 uplatňovat *Reklamace* proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně za Službu;

Uživatel je povinen:

- 4.4 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito *Všeobecnými podmínkami*, *Specifikací*, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, zejména:
- úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich;
 - nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
 - nenarušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

- e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě;
- f) nezasahovat do *Služeb* poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím;
- g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;
- 4.5 řádně a včas hradit ceny za *Služby* dle *Smlouvy* nebo platného *Ceniku* ve výši ceny platné v době poskytnutí *Služby*;
- 4.6 zajistit, aby jeho *Koncová zařízení* splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na *Sít'*, včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
- 4.7 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany *Sítě*, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo *Sítě*;
- 4.8 informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti *Smlouvy* o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi *Smlouvy* včetně fakturační adresy a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- 4.9 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování *Služby*, zejména *Poruchy a Závady Sítě*;
- 4.10 při ukončení *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* nebo na písemnou žádost Poskytovatele vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli. Uvedené ujednání se nevztahuje na zařízení Uživatелеm od Poskytovatele zakoupené;
- 4.11 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou *Služby*, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené *Smlouvou a/nebo těmito Všeobecnými podmínkami*;
- 4.12 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 4.13 neumožnit využívání poskytnutých *Služeb* třetím osobám, pokud není ve *Smlouvě* stanoveno jinak;
- 4.14 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se *Smlouvou* seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem;
- 4.15 nepostupovat třetím osobám svá přístupová jména a hesla přidělená Poskytovatelem pro užívání *Služby*. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití *Služeb* Poskytovatele až do okamžiku oznámení této skutečnosti;
- 4.16 neměnit nastavení *Koncových zařízení* provedené Poskytovatelem; Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodávána zařízení potřebná pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- 4.17 dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění *Smlouvy* instalována a provozována telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání *Smlouvy* včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace;
- 4.18 zajistit, aby po celou dobu poskytování *Služby* zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel;
- 4.19 umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k *Síti* ve svých prostorách, nutný k zajištění řádného chodu *Služeb*;
- 4.20 učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se *Sítí*.
- 5 Ochrana osobních údajů**
- 5.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy a příslušných produktových specifikací nebo během trvání smlouvy získává (je-li uživatelem fyzická osoba) ke zpracování osobní údaje Uživatele a to Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu korespondenční, Adresu zřízení služby, Adresa pro doručování elektronické pošty, Telefonní číslo, Informace o datových a hlasových spojeních Uživatele a Informace o komunikaci s Uživatелеm sbírané během poskytování služeb. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.
- 5.2 Správce osobních údajů je tedy společnost Sít'21 s.r.o., tř. Tomáše Bati 1845, 765 02 Otrokovice, tel.: 577 665 544, mail: info@sit21.cz, www: www.sit21.cz .
- 5.3 Pověřenec pro ochranu osobních údajů Poskytovatele: je společnost Data Safety s.r.o., IČ: 25108565, M. R. Štefánika 264, 562 01 Ústí nad Orlicí, pan Martin Šauer, tel.č.: +420 468 000 112, mail: dpo@datasafety.cz.
- 5.4 Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště, Adresa korespondenční a Adresa zřízení služby (tedy tzv. „Základní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“) jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatелеm nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.
- 5.5 Tyto osobní údaje „Základní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“ budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991. Tyto osobní údaje budou dále uloženy v rámci příslušných daňových dokladů v elektronické i fyzické podobě dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o DPH č. 235/2004.
- 5.6 Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty a Telefonní číslo (tedy tzv. „Kontaktní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“) jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatелеm potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.
- 5.7 Tyto osobní údaje „Kontaktní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“ budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky. Uživatel má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevyřádaných pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamaci, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.
- 5.8 Osobní údaje Informace o datových a telefonních spojeních Uživatele (tedy tzv. „Datová a hlasová spojení zákazníka telekomunikačních služeb“) jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3.[2] a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem.
- 5.9 Tyto osobní údaje „Datová a hlasová spojení zákazníka telekomunikačních služeb“ jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.
- 5.10 Osobní údaje Informace o komunikaci s Uživatелеm sbírané během poskytování služeb (tedy tzv. „CRM údaje zákazníků“) jsou informace o historii parametrů služeb poskytovaných Uživateli včetně historie písemné komunikace s Uživatелеm jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatелеm potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.
- 5.11 Tyto osobní údaje „CRM údaje zákazníků“ budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky. Uživatel má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevyřádaných pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamaci, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.
- 5.12 Osobní údaje „Základní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“ budou předávány dalším příjemcům a to velkoobchodním dodavatelům Poskytovatele služeb IPTV, Telefonních služeb a xDSL služeb a to vždy pouze v případě, že jsou takové služby s Uživatелеm smluvně sjednány.
- 5.13 Osobní údaje „Datová a hlasová spojení zákazníka telekomunikačních služeb“ budou předávány dalším příjemcům a to soudou, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní banka a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění.
- 5.14 Žádné jiné výše uvedené osobní údaje mimo těch zde v odstavci uvedených nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Uživatel výslovně nepožádá.
- 5.15 Uživatel má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na službu zákaznické linky dle odstavce 2.20. V případě požadavku týkajícího se osobních údajů Uživatele bude vyžadována autorizace pomocí jména a příjmení, adresy připojení a čísla smlouvy, aby byla zajištěna identifikace Uživatele.
- 5.16 Uživatel má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 6 Ceny telekomunikačních služeb a platební podmínky**
- 6.1 Poskytovatel účtuje své *Služby* na základě platného *Ceniku*, který je včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, k dispozici v sídle Poskytovatele a na Webu Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel může od Uživatele před uzavřením *Smlouvy* požadovat složení záloh jako podmínku nutnou pro uzavření *Smlouvy*. Poskytovatel je oprávněn takto složené zálohy držet po celou dobu smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, zejména k úhradě ceny poskytnutých *Služeb*. Pokud je záloha použita na úhradu nesplacené ceny poskytnuté *Služby* či nezaplaceného úroku z prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyzvat Uživatele k doplacení zálohy do

- původní výše. Po ukončení *Smlouvy* Poskytovatel zálohy nebo jejich část vrátí, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne ukončení *Smlouvy*, pokud je nezapočetl na pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Uživateli na příslušné zúčtovací období, které je uvedeno ve *Smlouvě* daňový doklad / fakturu k úhradě částky za *Služby* poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.
- 6.4 Ceny za poskytování *Služeb* se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné *Služby*. Pokud dojde k ukončení poskytování některé *Služby*, pak se ceny přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné *Služby*. Ceny *Služeb* za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část úplného zúčtovacího období.
- 6.5 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat všechny poskytované *Služby*, náklady spojené s rozesíláním upomínek, vymáháním pohledávek, zasíláním faktur a ukončením *Smlouvy*, smluvní pokuty a služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.6 Vyúčtování *Služeb* a daňový doklad Poskytovatel Uživateli zasílá v elektronické formě na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě*. Na požádání je daňový doklad zasílán poštou na fakturační adresu.
- 6.7 Splatnost vyúčtování je 10 kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.
- 6.8 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání *Služby* jinými uživateli než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání *Služby* jinými uživateli je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* na základě oznámení Uživatele o zneužití *Služby*. Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesíláním upomínek, vymáháním pohledávek, platbou v hotovosti a zasíláním faktur na fakturační adresu. Výše těchto nákladů je uvedena v *Ceniku*. Uživatel je povinen uhradit tyto náklady ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 Ocitne-li se Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté *Služby* nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle *Smlouvy*, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady, dohodnutou smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně za každý den prodlení. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování smluvní pokuty.
- 6.11 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 6.12 Uživatel nemá právo na vrácení poměrné části předplatného za nevyužití *Služby*, pokud *Smlouvu* sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 14.14.
- 6.13 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté *Služby* není dotčen omezením nebo přerušením *Služeb* podle těchto *Všeobecných podmínek*.
- 6.14 Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 14.14 c) dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci *Služeb*. Zároveň si Poskytovatel vyhrazuje právo za opětovné zprovoznění *Služeb* požadovat po Uživateli poplatek dle *Ceniku*.
- 6.15 Vypovězení *Smlouvy* se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytované *Služby* ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 6.16 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání pohledávek vzniklých z neuhrazených vyúčtování Uživatele. Uživatel se zavazuje jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným inkasujícím/účtujícím zmocněncem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s vymáháním pohledávek.
- 6.17 Poskytovatel se zavazuje vystavovat koncovým uživatelům vyúčtování jim poskytnutých služeb v souladu se Zákonem a opatřením Úřadu, zejména uvádět na vyúčtování datum jeho splatnosti a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (která musí být v souladu s platnými právními předpisy).
- ### 7 Inflační doložka
- 7.1 Tato inflační doložka stanoví, zda se v konkrétním kalendářním roce na základě *Smlouvy* a v souladu s ní (tedy beze změny smluvních podmínek) navýší ceny *Služeb*, a to o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající dále definované míře inflace z aktuální výše cen bez DPH (tedy již upravených za trvání této smlouvy v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo). K navýšení cen dochází jednou za kalendářní rok, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „Inflace“). Částka navýšení každé z cen se zaokrouhlí matematicky na celé koruny. Je-li Inflace nižší než 1 %, ke změně cen dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde. Navýšení cen o částku odpovídající Inflaci bude účinné od prvního (nového) zúčtovacího období účastníka následujícího po zveřejnění Inflace. Novou výši cen po zohlednění jejich navýšení bez DPH Poskytovatel účastníkovi písemně oznámí nejpozději s vyúčtováním za první zúčtovací období, od něhož se navýšení uplatní (není-li výslovně sjednáno jinak, postačuje zaslání tohoto oznámení elektronickou formou). Pokud Poskytovatel neoznámí navýšení cen ve lhůtě uvedené v předcházející větě, k jejich navýšení dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.
- ### 8 Hlášení Poruch nebo Závad a termíny jejich odstranění
- 8.1 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné *Poruchy* a *Závady Služby* nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele na *Zákaznické lince*.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit *Poruchy* co nejdříve, v souladu se *Smlouvou* a těmito *Všeobecnými podmínkami*.
- 8.3 Poskytovatel odstraní i *Závadu* prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 8.4 Odpovídá-li za *Poruchu* nebo *Závadu Služby* Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové *Poruchy* nebo *Závady* vznikly.
- ### 9 Parametry Služeb a Reklamace
- 9.1 Poskytovatel zaručuje vyšší náhrady za nedodržení *Minimální zajištěné kvality služby (SLA)* v příslušném zúčtovacím období následovně:
- SLA** s garancí dostupnosti 95% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_Poruch [hod]} - 36) * 1 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
 - SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_Poruch [hod]} - 21) * 2 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
 - SLA++** s garancí dostupnosti 99,5% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_Poruch [hod]} - 8) * 3 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99,5% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- 9.2 Není-li *Specifikací* či *Cenikem* stanoveno jinak, je na *Službu* poskytnuto SLA.
- 9.3 Pokud dostupnost *Služby*, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu *Poruchy*), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle článku 9.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou *Reklamace*.
- 9.4 Doba *Poruchy* pro výpočet náhrady v příslušném zúčtovacím období se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku *Poruchy (Trash)*;
 - Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě, přestože byl k jeho umožnění vyzván, posouvá se *Trash* na dobu umožnění zásahu;
 - Okamžik, kdy je Poskytovatelem *Porucha* odstraněna a *Služba* opět zprovozněna, je časem zprovoznění *Služby (Tstart)*;
 - Úhrnná doba *Poruch* v příslušném zúčtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (*Trash*) a odstraněním (*Tstart*) jednotlivých *Poruch*.
- 9.5 Do doby *Poruchy* se pro výpočet *SLA* nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele;
 - doba, po kterou není servisním technikům Poskytovatele (za účelem opravy *Poruchy*) umožněn přístup do objektu Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatele;
 - doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele delší než 30 minut;
 - přerušeni dodávky *Služby* z důvodu plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na středu každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
- 9.6 Do doby *Poruchy* se pro výpočet *SLA* dále nezapočítává přerušeni dodávky *Služby* způsobené vyšší mocí.
- 9.7 *Reklamace* se uplatňuje ve lhůtě stanovené *Zákonem* a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou *Službu* nebo ode dne vadného poskytnutí *Služby*, a to:
- osobně v provozovnách Poskytovatele;
 - písemně na adrese sídla Poskytovatele;
 - e-mailem na hotline@sit21.cz;
- 9.8 Podání *Reklamace* nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou *Službu* nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.9 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou *Reklamaci* stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení *Reklamace*. Vyžaduje-li vyřízení *Reklamace* projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne doručení této *Reklamace*.

- 9.10 Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené *Reklamac*e do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení *Reklamac*e. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Uživateli.
- 9.11 Poskytovatel neodpovídá za *Poruchy* vzniklé mimo jeho zařízení a jeho *Sít* a tyto závady nejsou předmětem *Reklamac*e.
- 9.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení *Reklamac*e, může Uživatel podat námitku u *Úřadu*. Termín pro podání námitky je do 30 dnů.

10 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla

- 10.1 Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví *Úřad* opatřením obecné povahy č.OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav.
- 10.2 Uživatel uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přijímajícího operátora) vyplněním formuláře (CAF) a současně může Poskytovatele pověřit odesláním svého požadavku na výpověď smlouvy opouštěnému operátorovi. Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny předané informace Uživatelem jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.

- 10.3 Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených smluvních závazcích k opouštěnému Poskytovateli.

11 Seznam účastníků veřejné telefonní služby; účastnická čísla

- 11.1 Uživateli bude Poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle vyššího územně správního celku podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází adresa zřízení *Služby*.
- 11.2 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato *Služba* může být zpoplatněna dle *Ceníku*.
- 11.3 Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele.
- 11.4 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů *Služby* dle článku 11.6 a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech Uživatelů a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené *Úřadem*. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 11.5 Údaje zpracované podle článku 11.4 může Poskytovatel používat též pro vlastní účely informační služby o telefonních číslech, případně i pro vydávání telefonního seznamu Uživatelů.
- 11.6 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice.
- 11.7 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživateli seznámit.
- 11.8 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.

12 Mobilní služby

- 12.1 Službou se rozumí zejména:
- a) mobilní hlasová služba
 - b) posílání SMS a MMS
 - c) datové a internetové mobilní služby
 - d) služby mezinárodního roamingu
 - e) mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify
- 12.2 Službou se zároveň rozumí další *Služby* spojené s poskytováním této služby dodávané Poskytovatelem na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního operátora. Mobilní služby mohou být poskytovány samostatně nebo v balíčcích s dalšími službami Poskytovatele.
- 12.3 Uživatel je povinen:
- a) zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením;
 - b) v případě využívání datových služeb nepřekročit případný dohodnutý limit provozu; v případě překročení dohodnutého limitu v síti Poskytovatele na území České republiky má Poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu; při překročení dohodnutého limitu mimo síť Poskytovatele (při využívání služeb roaming) má Poskytovatel právo účtovat cenu dle *Ceníku*;
 - c) užívat *Služby* pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl Poskytovatel Uživateli, Uživatel přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních Poskytovatele a ani jej kopírovat;

hovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních Poskytovatele a ani jej kopírovat;

- d) chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu; Uživatel je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; Uživatel je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou; je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty. V případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je Uživatel povinen požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle *Ceníku*;
 - e) po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo *Služby* neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele; Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo *Služby*; za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo *Služby* je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle *Ceníku*; totéž platí v případě podezření Uživatele na zneužití hesel a bezpečnostních kódů; Uživatel odpovídá, až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, *Služby*, hesel či bezpečnostních kódů, za úhradu všech *Služeb*, které byly uskutečněny a je povinen uhradit zároveň cenu zneužitých *Služeb*;
 - f) v případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle *Ceníku*;
 - g) seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými smluvními podmínkami, přičemž Uživatel odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám;
 - h) nepřipojit, nepokračovat v připojení nebo vědomě neumožnit jakékoliv třetí straně připojení nebo pokračování v připojení na GSM bránu.
- 12.4 Poskytovatel je oprávněn stanovit pro poskytování *Služeb* limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- 12.5 SIM karta je po celou dobu trvání Smlouvy majetkem Poskytovatele.

13 IPTV (digitální televize)

- 13.1 *Služby IPTV* jsou poskytovány prostřednictvím *Sítě*; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu *Provozovatele* placeny Uživatelem k rukám Poskytovatele. Provozovatel je tedy nositelem veškerých práv a povinností k šíření převzatého TV a rozhlasového vysílání a dodavatelem Obsahu tohoto vysílání.
- 13.2 Programová nabídka *služby IPTV* zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na *Webu*, na provozovně Poskytovatele či na základě telefonického dotazu. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 13.3 *Služba IPTV* je poskytována na základě registrace *Provozovatele* u RRTV k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů. Provozovatel nenese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržáním technických parametrů *Sítě* a dále negarantuje kvalitu této *Služby* v případě poruch či závad na *Síti*.
- 13.4 Ke *Službě IPTV* mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby je uvedena na *Webu* nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.
- 13.5 *Kino* je doplňková služba virtuální videotéky (videopůjčovna), kdy *Provozovatel* poskytuje Uživateli právo k užití filmu na omezenou dobu a Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze Uživatelům, kteří mají uzavřenou s Poskytovatelem smlouvu na službu *Kuki TV*.
- 13.6 Provozní podmínky poskytování služby *Kino*:
- a) Aktuální nabídka titulů služby je uvedena v sekci *Kino* služby *Kuki TV*.
 - b) Poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu nebo mobilní aplikace. Pro realizaci objednávky je nutné zadání uživatelského hesla k účtu *Kuki TV*, případně také PIN kódu.
 - c) Doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 48 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za uživatelem jakoukoliv splatnou pohledávku.
 - d) Poskytovatel je oprávněn jednostranně omezit uživateli maximální počet titulů objednaných uživatelem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživateli k dispozici bezplatně.
- 13.7 K uživatelskému účtu *Služby IPTV* je přiděleno heslo při aktivaci *Služby IPTV*, které Uživatel využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby *Kino* a pro objednávky dalších doplňkových služeb nebo tematických balíčků. Heslo nebo PIN je zároveň technickým opatřením, které

- umožňuje uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; heslo nebo PIN je vždy vyžadováno u televizních programů s erotickým obsahem. Uživatel je povinen chránit své heslo nebo PIN před zneužitím a nese veškerou odpovědnost za případné důsledky jeho zneužití.
- 13.8 *Samoobsluha* je aplikace služeb *Kuki TV* přístupná přes set-top box Uživatele nebo v tzv. zákaznické zóně na adrese <https://nastav.kuki.cz/>, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám.
- 13.9 Změny cen či druhů služeb mohou být prováděny rovněž pomocí prostředků komunikace na dálku (zejména v případě tematických televzí, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím *Samoobsluhy*. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor zvolený uživatelem (za úkony provedené pod tímto náhradním identifikátorem uživatel odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci); Změna služeb je zpravidla účinná okamžikem akceptace změn ze strany Uživatele; v případě využití *Samoobsluhy* dochází k aktivaci služeb okamžikem zadání hesla nebo PIN.
- 13.10 Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebného k příjmu *Služby IPTV*) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 13.11 Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání *Služby IPTV* i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- 13.12 V případě využívání *Služby IPTV* a doplňkových služeb nevzniká uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím *Služby IPTV*, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 13.13 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality *Služby IPTV* ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá.
- 13.14 V případě *Služby IPTV* a doplňkových služeb Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje *Službu IPTV* nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
- 13.15 Uživatel bere na vědomí, že je povinen zaplatit koncesionářský poplatek za příjem TV a rozhlasového vysílání.
- 13.16 Služba *Sledování.tv* může být poskytována také jako bezplatná bonusová služba, která jako bezplatná může vykazovat zhoršenou kvalitu a *Provozovatel Sledování.tv* resp. Poskytovatel je libovolně oprávněn měnit její programovou skladbu, a to zejména s ohledem na změny právních předpisů nebo smluvních vztahů se třetími osobami, nebo jiných důvodů včetně důvodů obchodních, a nemusí být poskytována nepřetržitě. *Bonusová služba Sledování.tv* bude poskytována pouze na výslovnou žádost Uživatele k vybraným *Službám* s tím, že na tuto bezplatnou službu mu nevzniká ze *Smlouvy* nárok a ani záruka za kvalitu.
- 14 Vznik, změna, platnost a účinnost Smlouvy**
- 14.1 *Smlouvu* je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve *Smlouvě* vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. *Minimální doba užívání Služby* je vždy uvedena ve *Smlouvě*. *Smlouva* je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 14.2 Pokud je *Smlouva* uzavřena na dobu určitou, *Poskytovatel* informuje *Uživatele*, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti *Smlouvy* sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy, o možnosti jejího prodloužení za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla *Smlouva* uzavřena, o možnostech jeho ukončení a o způsobech, jak lze závazek ze *Smlouvy* vypovědět. Současně *Poskytovatel Účastníka* informuje o nevyhodnějších cenách za jím poskytované služby. Pokud uživatel nevsloví nesouhlas s prodloužením *Smlouvy* na dobu určitou nejpозději ke dni uplynutí účinnosti *Smlouvy* sjednané na dobu určitou, platí, že doba trvání *Smlouvy* je prodloužena za týchž podmínek a o tutéž dobu, na kterou byla *Smlouva* uzavřena. Dojde-li k prodloužení *Smlouvy* postupem dle tohoto odstavce, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze *Smlouvy* kdykoli bezplatně vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou.
- 14.3 V případě, že mezi Účastníkem a Poskytovatelem je již platně uzavřena *Smlouva*, lze ji měnit či doplňovat i elektronicky prostřednictvím elektronické pošty nebo vyplněním formuláře na *Webu* Poskytovatele.
- 14.4 Po přijetí závazné nabídky k uzavření *Smlouvy* ze strany Účastníka provede Poskytovatel technické šetření, zda zřízení *Služby* nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit *Službu* s požadovanými parametry.
- 14.5 Zřídit *Službu* je Poskytovatel povinen sjednaným *Dnem zřízení Služby*, ale nejdříve po úhradě ceny zřízení *Služby*, je-li ke zřízení *Služby* vyžadována.
- 14.6 Uživatel je oprávněn požadovat změnu *Smlouvy* ve smyslu změny či doplnění typu *Služeb* nebo periody plateb poskytovaných na základě této *Smlouvy*. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli.
- 14.7 Pokud je platnost *Smlouvy* uzavřena na dobu určitou nebo je stanovena *Minimální doba užívání Služby*, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení platnosti *Smlouvy* nebo do vypršení *Minimální doby užívání Služby* a požadovat plnění *Smlouvy* v původním rozsahu.
- 14.8 Je-li součástí *Smlouvy* uzavřené mezi Poskytovatelem jako prodávajícím a Uživatelem jako kupujícím také kupní smlouva na prodej *Koncových zařízení*, je Poskytovatel povinen tuto zařízení Uživateli dodat při uzavření *Smlouvy* a/nebo bez zbytečného odkladu. Při převzetí *Koncového zařízení* je Uživatel povinen si je řádně zkontrolovat, a pokud nevytkne Poskytovateli žádné vady, má se za to, že na tomto předmětu koupě Uživatel neshledal žádné viditelné vady. Vlastnické právo a nebezpečí škody na *Koncovém zařízení* přechází na uživatele jeho převzetím.
- 14.9 *Poskytovatel* je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat tyto *Všeobecné podmínky*. O změně všeobecných podmínek *Poskytovatel* vyrozumí *Uživatele* nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, tj. na infostánkách, zasláním oznámení o změně do emailové schránky účastníka určené pro komunikaci s *Poskytovatelem*, zveřejněním na *Webu* a v každé své provozovně. Současně je *Poskytovatel* povinen informovat *Uživatele* o jeho právu vypovědět závazek ze *Smlouvy* bezplatně a bez jakékoli sankce, pokud s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. *Účastník* 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 podle § 63 odst. 11. zákona.
- 14.10 *Smlouva* může být ukončena dohodou. Jednostranně může Uživatel *Smlouvu* ukončit výpovědí či odstoupením, a to v případě splnění níže uvedených podmínek.
- 14.11 Uživatel může písemně vypovědět *Smlouvu* nebo jednotlivou *Službu*:
- v případě změny náležitostí *Smlouvy* ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to bezplatně bez jakékoli sankce. Toto právo musí účastník uplatnit nejpозději do 1 měsíce po doručení oznámení o této změně, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a současně zveřejněním informací o změně v každé své provozovně a na *Webu*, to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. *Účastník* 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 podle § 63 odst. 11. zákona.
 - bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Podá-li Uživatel výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena *Minimální doba užívání Služby*, ztrácí Uživatel nárok na zvýhodnění (slevy) poskytnuté Poskytovatelem v souvislosti s přijetím tohoto závazku k *Minimální době užívání Služby*, zejména pak zvýhodnění (slevy) spočívající ve zvýhodněné ceně zřizovacího poplatku. Poskytovatel má pak právo vyúčtovat Uživateli alikvotní podíl z poskytnutých zvýhodnění (slev), zejména alikvotní podíl z ceny zřizovacího poplatku ve výši uvedené ve *Specifikaci*, ohledně kterého byl Uživatel zvýhodněn, pokud by došlo k *Minimální době užívání Služby*. Alikvotní podíl se vypočte jako rozdíl v ceně stanovené pro *Službu* bez *Minimální doby užívání Služby* (Plná cena) a ceny stanovené pro *Službu* s *Minimální dobou užívání Služby* (cena po slevě).
 - Dojde-li k prodloužení *Smlouvy* postupem dle ujednání článku 14.2. *Smlouva*, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze *Smlouvy* kdykoli bezplatně vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou.
 - Účastník, který je spotřebitelem, má právo vypovědět závazek ze smlouvy, je-li skutečně poskytování služby elektronických komunikací, jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby

- nezávislé na číslech, narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě.
- 14.12 V případě *Smlouvy* uzavřené na dobu určitou se za *Minimální dobu užívání Služby* považuje sjednaná doba trvání *Smlouvy*. V případě ukončení *Smlouvy* před uplynutím sjednané doby se postupuje dle článku 14.11 b).
- 14.13 Výpovědi *Smlouvy* není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 14.14 Poskytovatel je oprávněn od *Smlouvy* nebo od jednotlivé *Služby* odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Uživateli v případě, že:
- existuje důvodného podezření, že Uživatel zneužívá *Sít'* nebo užívá *Službu* v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
 - při zřízení *Služby*, provádění změny *Služby* nebo odstraňování *Poruch* Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost.
 - Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za *Služby* Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě* nebo formou sms zprávy;
 - při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) *Služby* nebo při samotném zřízení (provedení změny) *Služby* zjistí, že příslušnou *Službu* nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
 - nelze *Službu* z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Uživatel nárok na zajištění *Služby* od jiného Poskytovatele.
 - zjistí, že dopisy, vyúčtování *Služeb*, upomínky a jiná korespondence zasláné Poskytovatelem na poslední známou elektronickou nebo poštovní adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo doručit.
- 14.15 V případě odstoupení dle článků 14.14 a), 14.14 c), 14.14 c) nebo 14.14 f) má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli rozdíl cen dle článku 14.11 b).
- 14.16 Poskytovatel může vypovědět *Smlouvu* nebo jednotlivou *Službu* bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Uživateli.
- 14.17 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla), budou příslušné *Služby*, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla. Ukončení jednotlivé *Služby* dle předchozí věty se považuje pro účely *Smlouvy* za ukončení formou výpovědi ze strany Uživatele dle článku 14.11 b).
- 14.18 *Smlouva* nebo jednotlivá *Služba* může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 14.19 *Smlouva* bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé *Služby*.
- 14.20 Při ukončení *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* odstoupením od *Smlouvy* Uživatelem před zřízením *Služby* nebo provedením změny *Služby* je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* Poskytovatelem dle článků 14.14 a), 14.14 b), 14.14 c) nebo 14.14 f).
- 14.21 Při ukončení *Smlouvy* je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze *Smlouvy* vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 14.22 V případě, že *Smlouvou* byla sjednána i koupě *Koncových zařízení*, je Uživatel oprávněn do 10 dnů od ukončení *Smlouvy* odstoupit od kupní smlouvy obsažené ve *Smlouvě*, kdy podmínkou platnosti odstoupení, je předání *Koncových zařízení* Poskytovateli v lhůtě pro odstoupení. Za odstoupení se pro účely této *Smlouvy* považuje i samotné předání *Koncových zařízení* Poskytovateli. Uživatel je povinen *Koncová zařízení* Poskytovateli vrátit ve stavu, v jakém je od Poskytovatele převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud *Koncová zařízení* neodpovídají tomuto stavu, nelze od kupní smlouvy odstoupit a Poskytovatel má právo převzetí zařízení odmítnout.
- 14.23 Postup při uzavírání *Smlouvy* a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a *Zákonem*.
- ## 15 Odpovědnost za škodu, náhrada škody a smluvní pokuty
- 15.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících z těchto *Všeobecných podmínek*, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 15.2 Poskytovatel neodpovídá za:
- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, *Poruchy*, opravy nebo údržby *Sítě*, či její části;
 - škodu, která vznikne zaviněním Uživatele;
 - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona;
 - ušlý zisk;
- e) jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 15.3 V případě neposkytnutí *Služby* podle *Smlouvy* je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit *Poruchu* a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí *Služby* nebo vadného poskytnutí *Služby*.
- 15.4 Škodu dle článku 15.1 nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,- Kč. Částku vyčíslojící škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně *Službu* ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti *Smlouvy*, bude tato náhrada vyplacena v penězích do 30 kalendářních dnů.
- 15.5 Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu za škodu, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání *Služby*, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 100 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Uživatele, je Uživatel povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 15.6 Jakmile Uživatel uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle článku 15.5, zaplatí Uživatel náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 15.7 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.
- ## 16 Řešení sporů mimosoudní nebo správní řízení
- 16.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu *Smlouvy*, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 16.
- 16.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 16.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání, avšak nejpozději do 10 pracovních dnů po doručení oznámení o sporu, s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.
- 16.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 16.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí *Úřadu*.
- 16.6 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (<https://www.ctu.cz/>). Zamítne-li poskytovatel reklamaci podanou na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu (<https://www.ctu.cz/>), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele (např. nájem a výpůjčka zařízení) se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (<https://www.coi.cz/>).
- 16.7 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v *Zákonu*.
- ## 17 Společná a závěrečná ustanovení
- 17.1 Všechny *Služby* jsou poskytovány na území České republiky.
- 17.2 Pokud se některá ustanovení těchto *Všeobecných podmínek* nebo *Smlouvy* ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost *Smlouvy* nebo těchto *Všeobecných podmínek* jako celku a Poskytovatel s Uživatelem sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 17.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí *Smlouvy* mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí *Smlouvy* podle tohoto pořadí:
- číslované Dodatky ke *Smlouvě* v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
 - Smlouva*;
 - Specifikace*;
 - Ceník*;
 - Všeobecné podmínky*;
- 17.4 Poskytovatel je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit a doplňovat v souladu s článkem 3.5. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 14.11.
- 17.5 Tyto *Všeobecné podmínky* nabývají platnosti a účinnosti dnem 15.3.2026 a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.