

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) byly vydány v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 1751 a násl.).

1. Předmět a rozsah VSP

Tyto VSP upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle mezinárodně a vnitrostátně uznávaných standardů a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „služby“), na základě Smlouvy o poskytování těchto služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem, v případě poskytování televizních služeb mezi Poskytovatelem, Provozovatelem a Uživatelem. Tyto VSP se vztahují na služby týkající se přístupu k síti internet, služby přenosu rozhlasových a televizních signálů prostřednictvím kabelového rozvodu, GSM služby a služby IP telefonie (VoIP).

2. Poskytovatel, Provozovatel a Uživatel

Provozovatelem služeb převzatého televizního a rozhlasového vysílání je společnost DWP s.r.o. se sídlem U libeňského pivovaru 2442/6, Libeň 180 00 Praha 8, IČ 27608883, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 118620. Poskytovatelem služeb je společnost KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o. se sídlem Ruská 8, 101 00 Praha, IČ 48150029, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 92595.

Uživatelem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem platnou Smlouvu.

Zájemcem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu.

2. 1. Poskytování služeb

Předmětem poskytování služeb je dle Smlouvy s Uživatelem poskytování přístupu k síti internet, poskytování GSM služeb, poskytování služeb IP telefonie (VoIP), poskytování televizních služeb a všechny doplňkové služby k vyjmenovaným.

2. 2. Televizní služby

Předmětem poskytování televizních služeb je dle Smlouvy s Uživatelem a dle VSP závazek Poskytovatele, že po dobu trvání sjednaného předplatného bude Uživateli poskytovat ve spolupráci s Provozovatelem převzaté, příp. vlastní televizní vysílání ve smyslu zák. 231/2001, o provozování rozhlasového a televizního vysílání, nebo přístup k televiznímu a rozhlasovému vysílání (dále jen televizní služby). Uživatel je obeznámen, že Poskytovatel pro poskytování televizních služeb pronajímá Provozovateli síťovou infrastrukturu, příp. kapacitu. Poskytovatel pronajímá infrastrukturu nebo kapacitu Provozovateli a dále provádí administrativně-technické zajištění služby (výběr poplatků, servis, administrace Uživateli apod.) VSP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem, Provozovatelem a Uživatelem.

Uživatel bere na vědomí, že v případě poskytování televizních služeb nenese Poskytovatel ani Provozovatel odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v jejich časovém rozvrhu a za jejich dostupnost (např. poruchy na satelitu, závady technologie majitele programu, živelné katastrofy apod.). Poskytovatel neodpovídá za kvalitu programů za předávacím technologickým místem Poskytovatele. Poskytovatel také neodpovídá za dodávku nebo zhoršení kvality nebo přerušení dodávky na trase od předávacího místa Poskytovatele, tak i za případné nevhodné připojení koncového zařízení k TV nebo rozhlasovému přijímači, popř. za závady na vlastních televizních a rozhlasových přijímačích, PC, apod. Za účely pravidelného servisu zařízení a technologií mohou být některé programy nedostupné, vždy však pouze na nezbytnou dobu potřebnou k provedení servisního nebo technologického úkonu.

3. Smlouva a její uzavírání

Služby jsou vždy poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), přičemž VSP jsou vždy její nedílnou součástí.

3. 1. Uzavírání Smlouvy

Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou, a to na obchodních místech Poskytovatele. Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Uživatelem. V případě vzájemné dohody lze Smlouvu uzavřít i prostřednictvím korespondence. V tomto případě obdrží Zájemce Smlouvu podepsanou Poskytovatelem ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno podepsané vyhotovení zašle zpět na adresu provozovny Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Takto uzavřená Smlouva nabývá platnosti a účinnosti nejdříve dnem doručení podepsané Smlouvy Poskytovateli.

Vyplnění formuláře na webových stránkách Poskytovatele není nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Po vyplnění formuláře bude Zájemce kontaktován a návrh Smlouvy mu bude zaslán.

3. 2. Podmínky uzavření Smlouvy

Při uzavírání Smlouvy je Zájemce povinen uvést údaje, které jsou v ní vyžadovány. V případě, že za fyzickou osobu jedná zástupce, je povinen kromě předložení svých identifikačních údajů a údajů osoby, za kterou jedná, také předložit plnou moc, ve které je vyjádřen souhlas se zastoupením.

Pokud Zájemce požaduje poskytování služeb (televizních, datových, IP telefonie) v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), může být vyzván také k doložení souhlasu majitele objektu. Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele (www.ktcz.eu, pro poskytování GSM služeb jsou tyto informace uvedeny také na stránkách www.ktmobil.cz).

3. 3. Překážky uzavření Smlouvy

Poskytovatel si vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít v případě, že Závazek:

- a) úmyslně uvedl nesprávné údaje nutné k uzavření Smlouvy (3. 2.), nebo je odmítl prokázat příslušnými doklady,
- b) v minulosti neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo Poskytovatel důvodně předpokládá, že své závazky nebude plnit,
- c) vstoupil do likvidace, nebo u něj bylo zahájeno insolvenční řízení,
- d) VSP odmítl přijmout, nebo je přijal s výhradou,
- e) odmítl složit požadované zálohy, kauce apod. v souladu s aktuálními ceníky služeb nebo programovými nabídkami, které jsou dostupné na www.ktcz.eu (dále jen souhrnně „Ceník/Ceníky“),
- f) místo odběru Služby není způsobilé k jejímu zřízení a řádnému užívání, nebo je technicky a ekonomicky nemožné/obtížné Službu zřídit.

V případě, že Poskytovatel z výše uvedených důvodů Smlouvu neuzavře, vyrozumí o tomto Závazek, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů.

3. 4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. V případě Zvýhodněných nabídek (6. 5.) smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím Dodatku jako minimální závazek či obdobně (dále jen „minimální závazek“) nezaniká, Služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platných Ceníků a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud:

- a) Uživatel vyrozumí Poskytovatele, že po uplynutí doby minimálního závazku si nepřeje Služby dále využívat, a to nejpozději 30 kalendářních dnů před koncem uplynutí doby minimálního závazku,
- b) smluvní strany se již při uzavření Smlouvy nebo Dodatku týkajícího se Zvýhodněné nabídky dohodnou jinak (např. datový tarif bude po uplynutí doby minimálního závazku převeden na nižší s obdobnou cenou, jako byla cena vyššího tarifu ve Zvýhodněné nabídce apod.),
- c) Poskytovatel kontaktuje Uživatele nebo Uživatel kontaktuje Poskytovatele a sjednají si prodloužení Zvýhodněné nabídky při uzavření nové Smlouvy nebo Dodatku ke stávající Smlouvě.

3. 5. Ukončení Smlouvy

3. 5. 1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou formou, a to buď zasláním výpovědi na provozovnu Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová), na obchodních místech Poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty na e-mail obchod@ktcz.eu. Výpovědní doba činí 30 dní od doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se Uživatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak.

Pokud si smluvní strany dohodnou kratší výpovědní dobu vzhledem k přihlídnutí k okolnostem vedoucím k ukončení smluvního vztahu, k výše uvedené výpovědní době se nepřihlíží.

Při výpovědi jednotlivé Služby, která je podřazena pod některou ze Smluv uzavřených s Poskytovatelem, platí stejné podmínky, jako při výpovědi Smlouvy.

Provozovatel a Poskytovatel se smluvně dohodli, že výpovědi smluv přijaté nebo vydané Poskytovatelem budou automaticky akceptovány Provozovatelem. Výpovědi vydané Provozovatelem musí být vždy potvrzeny Poskytovatelem, to neplatí, pokud se jedná o porušování autorských nebo distribučních práv nebo rozhodnutí učiněné kvůli okolnostem vyšší moci.

3. 5. 2. Odstoupení od Smlouvy

Odstoupit od Smlouvy lze vždy pouze v písemné formě.

Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo Smlouvu vypovědět (bez jakýchkoli sankcí za předčasné ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele) v případě, že:

- a) jde o jednostrannou změnu Smlouvy ze strany Poskytovatele, která dle ZEK zakládá právo Uživatele Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti takovéto změny (jedná se o změny uvedené v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK; právo ukončit Smlouvu v takovém případě nevzniká, jde-li o změnu smlouvy v důsledku změny právních předpisů nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, právo nevzniká rovněž v případě, kdy by takový postup byl případem zjevného zneužití práva),
- b) Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu Uživateli déle než 30 kalendářních dnů.

Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy, v případě, že:

- c) Uživatel opakovaně (2 a více případů) porušuje VSP nebo ustanovení plynoucí ze Smlouvy nebo jejich jiných nedílných součástí,
- d) Uživatel používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání Služeb,
- e) splňuje některou z podmínek uvedenou v bodě 3. 3.,
- f) Uživatel užívá síť a poskytované Služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena Smlouva,
- g) Uživatele se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem komunikovat odmítá,
- h) Uživatel odmítl odstranit skutečnost uvedenou v některém z bodů c) – f) tohoto odstavce ve lhůtě pro tento účel vymezené Poskytovatelem,
- i) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

3. 5. 3. Opožděné placení vyúčtování za služby

V případě prodlení Uživatele s platbou za poskytnuté služby, upozorní Poskytovatel Uživatele na tuto skutečnost prokazatelně upomínkou (bod 6. 2.) a poskytne náhradní lhůtu k plnění, která není kratší než 1 týden. Nedojde-li k úhradě vyúčtování ani v této náhradní lhůtě, je Poskytovatel oprávněn služby omezit (blokace služeb). V případě prodlení Uživatele s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více vyúčtování je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a služby odpojit. Pokud z tohoto důvodu Poskytovatel služby odpojí, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskytovatel povinen Uživatele jakkoli o odstoupení od Smlouvy dále vyzoomovat.

3. 6. Součástí Smlouvy

Nedílnými součástmi Smlouvy jsou vždy tyto VSP, všechny Ceníky či Programové nabídky vztahující se k poskytované službě a další dokumenty, které byly ve Smlouvě výslovně jako její součást označeny (např. Specifikace služeb). Všechny dokumenty jsou vždy dostupné v aktuálním znění na webových stránkách Poskytovatele (www.ktcz.eu, pro GSM služby také na www.ktmobil.cz) a na obchodních místech.

3. 7. Zřízení Služeb, lhůta pro zahájení poskytování služeb

Zřízení služeb je zpoplatněno dle platného Ceníku. V ceně za zřízení televizních a datových služeb a služeb IP telefonie je zahrnuta práce servisního technika a materiál nutný ke zřízení Služby (účastnická zásuvka, 5 metrů kabeláže). V případě zřizování složitých rozvodů na přání Uživatele je další přidaný materiál zpoplatněn dle platného Ceníku materiálu.

Uživatel je povinen při zřizování Služeb poskytnout potřebnou součinnost. Uživatel podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zřízením, zapojením, případně aktivací služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak, započne poskytování služeb Uživateli dle uzavřené Smlouvy ve lhůtě do 14 dní od jejího uzavření.

4. Změny údajů a Smlouvy

4. 1. Změna údajů

Uživatel je povinen Poskytovateli nahlásit změnu osobních údajů, které při uzavírání Smlouvy uvedl, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů od faktického provedení jejich změny.

Poskytovatel je povinen Uživateli oznámit změny všech údajů souvisejících s poskytováním Služeb, zejména pak změny v technických údajích, které Uživatel potřebuje znát k řádnému využívání poskytovaných Služeb, a to bez zbytečného odkladu.

4. 2. Změna Smlouvy

4. 2. 1. Změna Smlouvy ze strany Uživatele

V případě žádosti o změnu Smlouvy (neodporuje-li VSP, Smlouvě a jejím součástí, podmínkám zvýhodněných nabídek apod.) provede Poskytovatel takovou změnu k prvnímu dni účtovacího období následujícímu po podání žádosti, a to za předpokladu, že žádost byla Poskytovateli doručena nejpozději 5 pracovních dnů před koncem účtovacího období. Účtovacím obdobím je jeden celý kalendářní měsíc (od prvního do posledního dne v měsíci). Změna Služeb se provádí vždy písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem). Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit identitu Uživatele.

4. 2. 2. Změna Smlouvy ze strany Poskytovatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit VSP i Smlouvu a její jednotlivé části. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o změnách v každé své provozovně a dále způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.ktcz.eu, www.ktmobil.cz), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn. O změnách VSP, Smlouvy, případně jiných jejích součástí bude Uživatel informován na obchodních místech, prostřednictvím webových stránek, případně i jiným vhodným způsobem (e-mailem, na vyúčtování, dopisem, apod.).

Rozsah možných jednostranných změn:

- | | |
|---|------------------------------------|
| - cena služeb | - podmínky vyúčtování a doručování |
| - parametry služeb | - platební podmínky |
| - podmínky uplatňování reklamací a způsob jejich řešení | - změna služeb |
| - rozsah práv a povinností Poskytovatele a Uživatele | - podmínky Zvýhodněných nabídek |
| - rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služeb a způsob jejich oznámení | |

Jedná-li se o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele v souladu s § 63 odst. 6 ZEK nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny. V případě poskytování televizních služeb bere Uživatel na vědomí, že Provozovatel je oprávněn změnit programovou nabídku i v průběhu předplatného období, maximálně v rozsahu 35% programové nabídky ke dni uzavření Smlouvy. Do změny programové nabídky se nezapočítává rozšíření programů. Provozovatel je oprávněn zrušit i celou programovou nabídku nebo nabídky po skončení předplatného období bez náhrady, v průběhu předplatného období za náhradu příslušné části omezení. Pokud je programová nabídka změněna v průběhu předplatného období o více než 35 %, má Uživatel nárok ukončit Smlouvu bez výpovědní doby, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, v němž došlo k takovéto změně.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele, Zákaznická podpora a servisní služby

5. 1. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení VSP oprávněn:

- zpracovávat osobní údaje Uživatele, s ním sepsané Smlouvy a další dokumenty a údaje, které souvisí se smluvním vztahem Uživatele a Poskytovatele, a to v souladu s platnými právními předpisy, informace o zpracovávání osobních údajů jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele (www.ktcz.eu, pro GSM služby také na www.ktmobil.cz),

- b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Závazce podpisem Smlouvy souhlasí, při kontaktu s Uživatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat jeho identifikaci, to vše s ohledem na maximální míru ochrany Uživatele; s každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Uživatelem,
- c) ze závažných provozních nebo technických důvodů přerušit nebo omezit poskytování dodávaných Služeb na dobu nezbytně nutnou k odstranění hrozící škody,
- d) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v krizových stavech (branná pohotovost, živelná pohroma, epidemie, apod.),
- e) omezit nebo přerušit poskytování Služeb z legislativních důvodů v případě, že Provozovatel/Poskytovatel bude uložena zákonná povinnost toto učinit,
- f) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Služby nebo síť Provozovatele/Poskytovatele, a to i prostřednictvím třetí osoby, nebo že Uživatel užívá Služby způsobem, který má negativní dopad na poruchovost sítě Provozovatele/Poskytovatele, nebo který negativně ovlivňuje kvalitu poskytovaných Služeb,
- g) požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (padesát tisíc korun českých) za nepovolené připojení, rozbočení, přeprdej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost tuto smluvní pokutu uhradit Poskytovateli vzniká také Uživateli, který takovýto zásah jen umožnil třetím osobám, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody,
- h) monitorovat provoz sítě a prověřovat dalšími technickými prostředky, zda nedochází ke zneužití Služeb, přičemž se Uživatel zavazuje poskytnout k tomuto potřebnou součinnost,
- i) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušuje tyto VSP nebo ustanovení uvedená ve Smlouvě a jejich nedílných součástech,
- j) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že se Uživatel dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku.

Poskytovatel je zejména povinen:

- a) udržovat své síť v provozním a technickém stavu způsobitelném k poskytování Služeb v obvyklé kvalitě v souladu s VSP a dalšími specifickými požadavky objednané Služby,
- b) odstraňovat závady na síti i u Uživateli (pokud závada nevznikla vinnou Uživatele) nejpozději do 72 hodin od zjištění závady, to platí i v případech, kdy závada vznikla v důsledku zásahu vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku a je technicky možné ji do 72 hodin odstranit, v opačném případě tuto závadu Poskytovatel odstraní bez zbytečného odkladu.

5. 2. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je oprávněn zejména:

- a) řádně užívat Služby poskytované Poskytovatelem dle uzavřené Smlouvy, přičemž se zakazuje jejich přeprdej třetím stranám,
- b) požadovat po Poskytovateli informace o Službách, jež mu byly (budou) zřízeny, a to zejména jejich technické nastavení, informace o výši své dlužné částky a další informace spojené s vyúčtováním Služeb,
- c) neprodleně ohlašovat poruchy Služeb na zákaznickou linku 848 800 858 (provozní doba Po-Pá 7-22 hod., So, Ne, státní svátky 8-20 hod.), která je zpoplatněna dle platného ceníku telekomunikačního operátora Uživatele, nebo na e-mailovou adresu info@ktcz.eu (zdarma).

Uživatel je kromě povinností vyplývajících z těchto VSP zejména povinen:

- a) neprovádět změny ani jiným způsobem zasahovat do koncových zařízení sítě Provozovatele/Poskytovatele,
- b) řádně a včas platit za poskytované Služby,
- c) chránit údaje Provozovatele/Poskytovatele, o kterých se během užívání Služeb dozvěděl a nesdělovat tyto třetím osobám,
- d) dostavit se na písemnou výzvu nebo výzvu prostřednictvím e-mailu k osobnímu projednání závažných záležitostí týkajících se poskytovaných Služeb na obchodní místo Poskytovatele nebo na místo dohodnuté s Poskytovatelem, a to ve sjednaný datum a čas na sjednané místo,
- e) nezneužívat výhod poskytovaných v rámci Zvýhodněných nabídek, a to zejména nevyužívat Služby v rámci Zvýhodněné nabídky v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Uživatele, ledaže Uživatel prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo podá Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.

5. 3. Zákaznická podpora a servisní služby

Uživatel je oprávněn hlásit případné poruchy služby na Zákaznickou linku Poskytovatele 848 800 858. Volání na tuto linku je zpoplatněno dle ceníku operátora Uživatele. Tuto linku může Uživatel využít také pro řešení ostatních situací s Poskytovatelem (zájem o služby, zvýhodněné nabídky, změna smlouvy ze strany Uživatele apod.). Provozní doba Zákaznické linky je Pondělí-Pátek 7 - 22 hod., So-Ne + státní svátky 8-20 hod. Pro komunikaci s Poskytovatelem lze využít také e-mailovou adresu Poskytovatele: info@ktcz.eu (zdarma).

Jedná-li se o poruchu služeb z důvodů na straně Uživatele, je zásah servisního technika, resp. servisní služba, která může mj. spočívat i v telefonické konzultaci, zpoplatněna. Ceny servisních služeb jsou uvedeny v platném Ceníku materiálu dostupném na webových stránkách Poskytovatele www.ktcz.eu v sekci Dokumenty.

6. Cena a její vyúčtování, platební podmínky, Zvýhodněné nabídky

Ceny jednotlivých Služeb jsou upraveny v Cenících nebo Programových nabídkách dostupných na internetových stránkách Poskytovatele (www.ktcz.eu, případně www.ktmobil.cz). Vyúčtování je Uživatelům zasíláno do zabezpečeného internetového úložiště, přístupové údaje a URL adresa úložiště je vždy uvedena ve Smlouvě. To neplatí, dohodou-li se Poskytovatel s Uživatелеm jinak (zasílání faktur na elektronickou adresu apod.).

6.1. Platební podmínky

6.1.1. Způsob platby za poskytnuté Služby a její výše je vždy stanovena ve Smlouvě. Uživatel odpovídá za to, že úhrada ceny za poskytnuté Služby bude provedena řádně a ve sjednané lhůtě. Pokud lhůta nebyla sjednána, platí, že je Uživatel povinen za Služby zaplatit vždy do 15. dne daného měsíce, ve kterém jsou Služby využívány, na účet Poskytovatele. Zaplacením se rozumí připsání částky na účet Poskytovatele. Účet Poskytovatele je uveden ve Smlouvě. Důsledky opožděného placení vyúčtování jsou uvedeny v bodě 3. 5. 3.

6.1.2. V případě, že Uživatel vstoupí do likvidace, nebo je s ním zahájeno insolvenční řízení, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadovat po Uživateli platbu za poskytované služby předem formou předplatného (měsíční, čtvrtletní, roční).

6.2. Upomínky

V případě neuhrazení ceny za poskytnuté Služby do určeného data splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo zaslat Uživateli upomínku ve formě komunikace na dálku (zdarma) a/nebo písemnou formou prostřednictvím České pošty za jednorázový poplatek 50,- Kč, v případě GSM služeb za poplatek, který je uveden v Ceníku. Tento poplatek se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jako náklady vynaložené na vystavení a zaslání upomínky v písemné formě (v písemné formě se zasílají upomínky těm Uživatelům, kteří neuvedli kontaktní e-mailovou adresu nebo na upomínku prostřednictvím e-mailové adresy nereagovali.)

6.3. Zmocnění třetích osob

Poskytovatel si vyhrazuje právo zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatелеm, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté Služby a neprovedl žádné kroky ke sjednání nápravy, nebo o těchto krocích Poskytovatele nijak neinformoval.

6.4. Použití uhrazených částek

Poskytovatel si vyhrazuje právo použít finanční plnění Uživatele na kteroukoli z jeho dlužných částek, případně i jejich částí, přičemž Poskytovatel Uživatele na jeho žádost vyrozumí, na kterou dlužnou částku bylo jeho finanční plnění použito.

6.5. Zvýhodněné nabídky

Zvýhodněná nabídka je nabídkou konkrétní Služby Poskytovatele, u které byla oproti Ceníkům snížena cena, případně poskytnuta jiná výhoda (dále jen „Zvýhodněná nabídka“). Využitím Zvýhodněné nabídky se Uživatel zavazuje konkrétní Službu řádně užívat, dodržovat tyto VSP, případně jiné specifické smluvní podmínky a řádně hradit dohodnutou měsíční částku nejméně po dobu, která je ve Smlouvě nebo jejím Dodatku uvedena jako „minimální závazek“ či obdobně. V případě, že Uživatel předčasně požádá o ukončení užívání Služeb, vyhrazuje si Poskytovatel právo účtovat Uživateli sankci za takovéto odstoupení ve výši 20% ze zbývajících Cen za objednanou Službu. Smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím dodatku jako „minimální závazek“ či obdobně nezaniká, Služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platného Ceníku a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud jsou splněny podmínky uvedené v 3. 4. a)-c).

Zvýhodněné nabídky obecně nelze kombinovat. To neplatí, dohodnou-li se Poskytovatel a Uživatel jinak.

7. Reklama

7.1. Rozsah reklama

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- vyúčtování ceny za poskytované Služby,
- poskytované Služby,
- zakoupené zboží.

7.2. Reklama na vyúčtování

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklama však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté Služby. V případě oprávněné reklama bude s Uživatелеm sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zaplacen) a/nebo oprava vyúčtování.

7.3. Reklama na poskytované Služby

Pokud Uživatel nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných Služeb, má právo Služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování Služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci Služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na Zákaznickou linku 848 800 858, na e-mail: info@ktcz.eu, nebo osobně na obchodním místě Poskytovatele.

Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na žádost Uživatele (reklama) cena za poskytnuté Služby poměrně snížena.

7.4. Reklama na zakoupené zboží

V případě zakoupení zboží od Poskytovatele má Uživatel právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamací lze uplatnit na obchodních místech Poskytovatele, nebo po předchozí domluvě vadné zboží zaslat na provozovnu Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklama na obchodních místech Poskytovatele. V ostatním se podmínky reklama řídí občanským zákoníkem.

Další podmínky uplatňování Reklamační řádu jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele (www.ktcz.eu). V případě rozporu mezi Reklamačním řádem a VSP má znění VSP přednost.

8. Přijímací (koncové) zařízení

Přijímací zařízení je takové zařízení, které Uživateli umožňuje přijímat signál od Poskytovatele (např. modem, set-top-box, CA modul apod.) Za pronájem tohoto zařízení je zpravidla s Uživatелеm sjednán pravidelný měsíční poplatek dle platných Ceníků, který je Uživatel povinen řádně hradit Poskytovateli.

8.1. Výpůjčka přijímacích zařízení

Pokud Poskytovatel Uživateli bezplatně vypůjčí přijímací zařízení, platí pro tuto výpůjčku stejná pravidla, jako při pronájmu přijímacího zařízení, uvedená v bodě 8. 2. a 8. 3.

8.2. Vracení přijímacích zařízení

Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen Poskytovateli pronajatá zařízení vrátit, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. To platí i v případě, kdy je ukončeno poskytování jednotlivé Služby a toto pronajaté zařízení souvisí pouze s touto Službou. Pronajaté zařízení je možné vrátit buď na obchodních místech Poskytovatele, nebo zasláním na adresu provozovny Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Zařízení se za vrácené považuje v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli. Poskytovatel může stanovit, že před vypůjčením přijímacího zařízení je Uživatel povinen složit na toto vypůjčené zařízení vratnou kauci (jistotu). V případě, že přijímací zařízení, na které byla tato vratná kauce vybrána, nebude Poskytovateli ve výše uvedené lhůtě v pořádku vráceno, tato vratná kauce bude Poskyvatelem jednostranně započtena na náhradu škody za nevrácené/poškozené zařízení. Za případnou škodu způsobenou při doručování vráceného pronajatého zařízení odpovídá Uživatel, proto Poskytovatel doporučuje zásilku s přijímacím zařízením pojistit.

8.3. Ochrana přijímacích zařízení

Uživatel je povinen pronajaté přijímací zařízení chránit proti poškození, ztrátě a krádeži a při ukončení Služeb toto zařízení do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy vrátit (viz bod 8. 2.). V opačném případě si Poskytovatel (nebyla-li vybrána vratná kauce – viz bod 8. 2.) vyhrazuje právo naúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši hodnoty nevráceného/poškozeného zařízení, která je splatná do 14 dnů od výzvy Poskytovatele k jejímu zaplacení. Hodnota nevráceného/poškozeného zařízení bude v takovém případě určena dle Ceníku Poskytovatele.

8.4. Omezení týkající se přijímacích zařízení

Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Poskytovatel doporučuje Uživateli využít přijímací zařízení z nabídky Poskytovatele. Uživatel je ale, jak je uvedeno výše, oprávněn využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky (homologace, elektromagnetická kompatibilita apod.).

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Poskytovatele

Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody ani ušlých zisků, pokud vznikly z důvodu:

- a) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- b) omezení, přerušení, vadného poskytnutí či neposkytnutí Služby,
- c) poruchy sítě, nebo v důsledku údržby sítě Provozovatele/Poskytovatele či další strany (Operátora).

V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za vzniklou škodu dle platných právních předpisů maximálně do výše tří pravidelných měsíčních plateb za sjednanou službu.

9.2. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Uživatele

Uživatel odpovídá v plné výši za škodu vzniklou z důvodu:

- a) použití zařízení, které má negativní vliv na chod sítě Provozovatele/Poskytovatele,
- b) porušení VSP nebo jiných ustanovení vyplývajících ze Smlouvy a jejich nedílných součástí,
- c) porušení platných právních předpisů,
- d) neoprávněného zásahu do jednotlivých částí včetně koncového bodu sítě nebo koncového zařízení Provozovatele/Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového zásahu třetím osobám,
- e) poškození sítě nebo zařízení Provozovatele/Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám,
- f) přeprave Služeb třetím osobám, včetně pouhého umožnění takového přeprave,
- g) nevrácení pronajatého nebo vypůjčeného zařízení,
- h) zneužitím poskytovaných Služeb (např. strojové generování provozu nebo nestandardní využití),
- i) poškozením či pozměněním software na SIM kartě (zejména klonování a kopírování).

V ostatních případech se odpovědnost Uživatele za škodu řídí platnými právními předpisy.

10. Komunikace s Uživatелеm

Poskytovatel Uživatele informuje prostřednictvím pošty, elektronické pošty, telefonu, případně jiných prostředků komunikace, které si s Uživatелеm sjednal při podpisu Smlouvy. Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost jeho poštovní adresy, elektronické adresy, telefonního čísla nebo dalších údajů, které uvedl.

Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upomínky, atd. na jeho elektronickou adresu nebo telefonní číslo nebo poštovní adresu. Pro účely těchto VSP se za doručenou považuje zpráva:

- a) doručená elektronickou poštou okamžikem odeslání,
- b) doručená formou SMS nebo MMS okamžikem potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo,
- c) sdělená hlasovým voláním, přičemž za doručení se považuje okamžik dovolání se,
- d) dodaná subjektem zajišťujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem, přičemž za doručenou se považuje také zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky, nebo zpráva, která nebyla vyzvednuta v úložní lhůtě,
- e) vrácena subjektem zajišťujícím poštovní služby jako nedoručitelná.

10. 1. Telefonní hovory

Výjimečně mohou být hovory s Uživatelem monitorovány (nahrávány). Detailní informace o monitorování telefonních hovorů jsou uvedeny v Informaci o zpracovávání osobních údajů.

11. Zvláštní ustanovení o poskytování služeb virtuálního mobilního operátora KT mobil

Tato část VSP upravuje některá specifika při poskytování GSM služeb virtuálního mobilního operátora pod značkou KT mobil. V případě rozporu tohoto oddílu s ostatními oddíly VSP má znění tohoto oddílu, je-li předmětem Smlouvy poskytování GSM služeb, vždy přednost.

11. 1. Zákaznická linka

Zákaznickou linkou je linka Poskytovatele, na kterou se lze v případě potřeby obrátit při poruchách, změnách Služeb a dalších záležitostech týkajících se smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Linka je dostupná na tel. čísle 848 800 855, případně v síti Q-CZ po vytočení kombinace *55. Linka je v provozu od v pracovní dny v čase 7:00-22 hod., v sobotu, neděli a o státních svátcích v čase 8:00-20:00 hod. Volání na tuto linku je zpoplatněno jako volání barevnou linku podle Ceníku. Zákaznická linka však není jediným komunikačním prostředkem, veškeré požadavky vč. reklamací i hlášení poruch lze uplatňovat i na e-mailové adrese: info@ktcz.eu (zdarma)).

11. 2. Přenos čísla k jinému operátorovi

V případě využití práva na přenos čísla ve smyslu § 34 odst. 1 ZEK dojde k zániku Smlouvy nejpozději do 10 dnů od doručení výpovědi a podání žádosti o přenesení telefonního čísla. To se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

11. 3. SIM karta

Neprodleně po uzavření Smlouvy obdrží Uživatel SIM kartu (případně SIM karty) s přiřazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to na zákaznickém centru Poskytovatele nebo poštovní zásilkou. Po oznámení Uživatele o přijetí SIM karty je karta Poskytovatelem aktivována, to platí v případě nového telefonního čísla. V případě přenosu telefonního čísla od jiného operátora je Uživatel vyrozuměn o deaktivaci stávající SIM karty a aktivaci nové SIM karty prostřednictvím SMS. Pro každou SIM kartu si Uživatel při objednání zvolí, zda tato SIM karta má být typu Flexi (standardní rozměr a/nebo MicroSIM) nebo zda má být typu Nano. Po celou dobu trvání Smlouvy je SIM karta vlastnictvím Poskytovatele. Uživatel však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Uživatelem.

Uživatel je oprávněn požádat o deaktivaci a následnou výměnu SIM karty v případě jejího poškození, odcizení či ztráty. Výměna SIM karty a dodání nové SIM karty jsou zpoplatněny dle Ceníku. Uživatelům je doporučeno, aby případnou ztrátu či odcizení SIM karty nahlásili co nejdříve, aby mohlo být včas zabráněno škodám, které mohou jejím neoprávněným užitím vzniknout. Poskytovatel bez zbytečného odkladu po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo Služby (blokace SIM karty); Uživatel je však povinen zaplatit za využití Služby až do provedené blokace SIM karty.

11. 4. Samoobsluha a vyúčtování

Přihlašovací údaje (resp. URL adresa samoobsluhy) jsou vždy uvedeny ve Smlouvě. V samoobsluze lze měnit nastavení jednotlivých volitelných parametrů Služeb, nahlížet do vyúčtování, sledovat stav vyčerpaných a nevyčerpaných volných jednotek atd. Průběžný přehled o užívaných Službách nemusí být úplný, pokud Poskytovatel neobdrží včas potřebná data od obchodních partnerů (technologické zpoždění, mezinárodní volání a roaming apod.). Pro první přihlášení je vygenerováno heslo, které je možné následně změnit. Změny prováděné prostřednictvím samoobsluhy jsou všechny zdarma a nepovažují se za změnu Smlouvy.

Vyúčtování služeb vystavuje Poskytovatel vždy po skončení zúčtovacího období. Vyúčtování obsahuje cenu za všechny Služby poskytnuté a objednané v daném zúčtovacím období. Vyúčtování může obsahovat i Služby poskytnuté v předchozím zúčtovacím období, než za které je vyúčtování vystaveno, pokud nebyly obsaženy v předchozím vyúčtování (např. mezinárodní volání apod.) Uživatelům, kteří platí prostřednictvím SIPO, je částka automaticky načtena do jejich souhrnného vyúčtování SIPO. Uživatelům, kteří platí prostřednictvím inkasa je částka automaticky stržena z účtu. Splatnost vyúčtování Uživatelů, kteří za služby platí převodem z účtu, se řídí datem splatnosti vyznačeným na faktuře, případně obsaženým v SMS zprávě upozorňující na vyúčtování.

11. 5. Volací jistina

Volací jistina je částka, kterou Uživatel zaplatil při uzavření Smlouvy. Tato částka slouží jako záruka bezproblémového placení vyúčtování a bude Uživateli vrácena při ukončení poskytování Služeb, nejpozději do 30 dnů od zániku smluvního vztahu. Volací jistinu je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst na úhradu jakékoli dlužné částky Uživatele.

11. 6. Zvláštní oprávnění a povinnosti

Poskytovatel je mimo dalších oprávnění vyplývajících ze Smlouvy, VSP nebo jiných součástí Smlouvy, oprávněn:

- a) přerušit hovor po uplynutí 65 minut;

- b) ze závažných důvodů, například z důvodu změny číslovacího plánu ČR změnit telefonní číslo Uživatele i bez jeho souhlasu, přičemž o takové změně bude Uživatel informován Poskytovatelem co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí změnu nejpozději 7 dní před jejím provedením,
- c) k zabránění zneužívání služeb stanovit u Služeb limity jejich využívání – obecně je stanoven volací limit, u neomezeného volání je stanoven limit 3000 minut za jedno účtovací období (další minuty jsou zpoplatněny), u datových balíčků je po vyčerpání objemu dat snížena rychlost na 20 kbps (obnova datových balíčků probíhá vždy k 6. dni v kalendářním měsíci).

Poskytovatel je virtuálním mobilním operátorem, GSM služby tak provozuje prostřednictvím infrastruktury jiného Operátora. Uživatel proto bere na vědomí, že Služby lze poskytovat pouze v místech pokrytí rádiovým signálem Operátora. V případě omezené funkčnosti/nedostupnosti Služeb z důvodu nedostatečného pokrytí signálem, případě jiných fyzikálních vlivů, které nemůže Poskytovatel ovlivnit, nemá Uživatel právo na kompenzaci, a to ani v případě řádného uplatnění práv z vadného plnění (reklamace).

Uživatel bere na vědomí, že je povinen chránit SIM kartu proti zneužití, ztrátě, či zničení. Uživatel je povinen zabezpečit PIN a PUK kód proti zneužití třetí osobou a uchovávat je 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 opakovaně chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty.

11. 7. Bezplatná volání

Poskytovatel umožňuje Uživateli bezplatná volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla, s výjimkou případů stanovených právními předpisy. Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116[...] Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

12. Řešení sporů

Je-li Uživatelem spotřebitel, lze případné spory mezi Uživatelem a Poskytovatelem řešit mimosoudně. V případě sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací je příslušným subjektem k jejich řešení Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, web: www.ctu.cz.

13. Závěrečná ustanovení

Smlouva a všechny její nedílné součásti, včetně těchto VSP, a všechny závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a jejích částí se řídí českým právním řádem. Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto VSP, má znění Smlouvy přednost. Veškeré smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto VSP v platnosti zůstávají a nově se dle těchto VSP řídí. Z provozních důvodů po přechodnou dobu, která začne dnem účinnosti těchto VSP, mohou být při změně, vzniku nebo zániku smluvních vztahů používány i dřívější tiskopisy, které se používaly před účinností těchto VSP, to však na účinnost těchto VSP nemají vliv.

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2018.