

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností GTT a.s.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) byly vydány v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

1. Předmět 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, a to pod obchodní značkou „TVINET“.

1. 1. Rozsah VSP

Tyto VSP se vztahují na Služby týkající se přístupu k síti internet, Služby přenosu rozhlasových a televizních signálů a Služby týkající se IP telefonie. Tyto VSP se nevztahují na Služby provozované v mobilní síti, prodej, nájem a opravy koncových zařízení apod.

2. Poskytovatel a Uživatel

Poskytovatelem Služeb je společnost GTT a.s. (dále jen „GTT“) se sídlem Horňátecká 1772/19, 180 00 Praha 8, IČ 63080605, Ruská 8, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl B, vložka 3312.

Uživatelem služeb se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která s GTT platně uzavřela Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Zájemcem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba jevící zájem o Služby GTT.

2. 1. Poskytování Služeb, Obecné informace

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 třetími stranami převzaté televizní vysílání ve smyslu zák. 231/2001, o provozování rozhlasového a televizního vysílání, nebo přístup k televiznímu a rozhlasovému vysílání (dále jen televizní služby). Předmětem poskytování Služeb je dále dle Smlouvy s Uživatelem poskytování přístupu k síti internet, Služby IP telefonie (VOIP = Voice Over Internet Protokol) a všechny doplňkové Služby k výše vyjmenovaným.

K platnosti aktualizace VSP stačí jejich uveřejnění v Telekomunikačním věstníku ve smyslu ZEK a současně jejich uvedení na internetových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz) minimálně 1 měsíc před jejich účinností.

Uživatel bere na vědomí, že v případě poskytování televizních služeb nenese Poskytovatel 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 (v textu jen „Smlouva“), přičemž VSP jsou vždy její nedílnou součástí.

3. 1. Uzavírání Smlouvy

Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou, a to:

- a) na obchodním místě Poskytovatele;
- b) formou prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím pošty).

Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Uživatelem. V případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím prostředků komunikací na dálku je Smlouva uzavřena v okamžiku, kdy projev vůle Zájemce/Uživatele uzavřít Smlouvu bude doručen Poskytovateli.

3. 2. Podmínky uzavření Smlouvy

Při uzavírání Smlouvy je Závazce povinen uvést:

- a) v případě podnikající fyzické osoby: jméno a příjmení, bydliště, obchodní firmu, místo podnikání a IČ, datum narození, číslo dokladu totožnosti, popř. rodné číslo,
- b) v případě fyzické osoby: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, číslo dokladu totožnosti, popř. rodné číslo,
- c) v případě právnické osoby: obchodní firmu nebo název a sídlo společnosti, IČ, jméno a příjmení, bydliště a číslo dokladu totožnosti osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby.

Pokud je Závazce/Uživatel plátcem DPH, uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).

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 Závazce požaduje poskytování Služeb v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), požaduje se k uzavření Smlouvy také doložení souhlasu majitele objektu. Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz).

Uzavřením Smlouvy uděluje Uživatel Poskytovateli svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení a informačních zpráv týkajících se poskytovaných služeb. Tento souhlas je Uživatel oprávněn kdykoli odvolat.

3. 3. Překážky uzavření Smlouvy

Poskytovatel si vyhrazuje právo Smlouvu neuzavřít v případě, že Závazce:

- 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 nebo Smlouvu odmítl přijmout, nebo je/ji přijal s výhradou,
- e) odmítl složit požadované zálohy a jistiny v souladu s aktuálními ceníky služeb nebo nabídkami, které jsou dostupné na www.tvinet.cz (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, vyzoomí o tomto Závazce, 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 platného Ceníku (viz 3. 3. e)) a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud:

- a) Uživatel vyzoomí 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 GTT (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová), na obchodních místech Poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail). Výpovědní doba je 2 měsíce, přičemž začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli, nebo prvním dnem měsíce následujícího po sepsání výpovědi na obchodním místě Poskytovatele.

Pokud si smluvní strany dohodnou kratší výpovědní dobu vzhledem k přihlédnutí 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.

3. 5. 2. Odstoupení od Smlouvy

Odstoupit od Smlouvy lze vždy pouze v písemné formě.

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

- a) Poskytovatel jednostranně změní smluvní podmínky pro užívání Služeb nebo Smlouvu způsobem, který výrazně zhoršuje postavení Uživatele a lze-li proto důvodně předpokládat, že kdyby tyto smluvní podmínky byly známy Uživateli již od počátku, Smlouvu by neuzavřel, a to dnem platnosti a účinnosti těchto změn,
- b) Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu Uživateli déle než 30 kalendářních dnů.

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

- c) Uživatel je v prodlení delším než 15 kalendářních dnů s úhradou za poskytnuté Služby a byl na tuto skutečnost ze strany Poskytovatele upozorněn (za znovuzapojení Služby v případě uhrazení pohledávek Uživatelem bude Uživateli účtován poplatek ve výši 500,- Kč),
- d) Uživatel porušuje VSP nebo ustanovení plynoucí ze Smlouvy nebo jejich jiných nedílných součástí (specifikovaných v bodě 3. 6.),
- e) Uživatel používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání Služeb,
- f) splňuje některou s podmínek uvedenou v bodě 3. 3.,
- g) Uživatel užívá síť a poskytované Služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena Smlouva,
- h) Uživatele se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem komunikovat odmítá,
- i) Uživatel odmítl odstranit „vadný stav“ uvedený v některém z bodů a) – f) ve lhůtě pro tento účel vymezené Poskytovatelem,
- j) Uživatel vstoupil do likvidace, nebo u něho bylo zahájeno insolvenční řízení,
- k) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

V případě, že Poskytovatel odpojí přípojku Uživatele z důvodu uvedeném v bodě 3. 5. 2. písm. c) těchto VSP, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskytovatel povinen Uživatele jakkoli o odstoupení od Smlouvy vyznamovávat.

3. 6. Součásti Smlouvy

Nedílnými součástmi Smlouvy jsou vždy tyto VSP (s výjimkou Služeb, na které se tyto VSP nevztahují – specifikovány v bodě 1. 1.), všechny Ceníky zveřejněné na internetových stránkách Poskytovatelem (www.tvinet.cz) a všechny Dodatky, které ke Smlouvě byly uzavřeny. V případě poskytování datových služeb je součástí Smlouvy také Specifikace datových služeb, která je dostupná na webových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz).

3. 7. Zřízení Služeb

Zřízení služeb je zpoplatněno dle platného Ceníku. Aby mohly být služby zřízeny, musí mít Zájemce/Uživatel v objektu, ve kterém chce služby využívat, zakončenou pevnou telekomunikační síť. Zprovoznění služeb probíhá za součinnosti třetích stran (zejména spol. CETIN a.s.). V ceně za zřízení Služby je zahrnuta práce servisního technika a materiál nutný ke zřízení Služby. Cena za zřízení služeb může být souhrnně označována také slovním spojením „Aktivační poplatek“. Uživatel je povinen při zřizování Služeb poskytnout potřebnou součinnost. Uživatel podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zapojením služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy.

4. Změny údajů a Služeb

4. 1. Změna údajů

Uživatel je povinen Poskytovateli nahlásit změnu osobních údajů, které jsou specifikovány zejména v bodě 3. 2., a dále změnu telefonního čísla a e-mailové adresy, 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 Služeb

4. 2. 1. Změna Služeb ze strany Uživatele

Změna Služeb se provádí vždy písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem). Změna nabývá platnosti prvním dnem měsíce následujícího po provedení změny, není-li dohodnuto jinak.

4. 2. 2. Změna Služeb ze strany Poskytovatele

GTT si vyhrazuje právo jakýmkoli způsobem změnit VSP i Smlouvu a její jednotlivé části. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel ho není povinen o změnách VSP a Ceníků informovat, a že jejich aktuální znění je vždy k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz) a v Telekomunikačním věstníku ve smyslu ZEK.

O podstatných změnách ve smyslu bodu 3. 5. 2. a) – jednostranná změna VSP a změnách ve smyslu § 63 odst. 3 písmeno c) ZEK bude Uživatel informován prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele (www.tvinet.cz), nebo prostřednictvím elektronické pošty, a to nejpozději 30 dnů před jejich provedením. V případě poskytování televizních služeb bere Uživatel na vědomí, že Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 odstoupit od Smlouvy bez výpovědní doby, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, v němž došlo k takovéto změně. Uživatel má tento nárok také u ostatních (jiných než televizních) poskytovaných Služeb, pokud se jedná o změnu specifikovanou v bodě 3. 5. 2. a) a v ZEK § 63 odst. 3 písmeno c).

5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele

5. 1. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení VSP oprávněn:

- a) zpracovávat osobní údaje Uživatele, s ním sepsané Smlouvy a další dokumenty a údaje, které souvisí se smluvním vztahem Uživatele a Poskytovatele v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- b) údaje a dokumenty uvedené v bodě 5. 1. a) archivovat i v elektronické podobě a to ve své vlastní interní databázi,
- c) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Závazce podpisem Smlouvy souhlasí,
- d) za účelem zvýšení kvality poskytovaných Služeb nahrávat telefonické hovory uskutečněné mezi Uživatелеm a Poskytovatelem,
- e) ze závažných provozních nebo technických důvodů přerušit nebo omezit poskytování dodávaných Služeb na dobu nezbytně nutnou k odstranění hrozící škody,
- f) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v krizových stavech (branná pohotovost, živelná pohroma, epidemie, apod.),
- g) omezit nebo přerušit poskytování Služeb z legislativních důvodů v případě, že Poskytovateli bude uložena zákonná povinnost toto učinit,
- h) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Služby nebo síť Poskytovatele a to i prostřednictvím třetí osoby, nebo že Uživatel užívá Služby způsobem, který má negativní dopad na poruchovost sítě Poskytovatele, nebo který negativně ovlivňuje kvalitu poskytovaných Služeb,
- i) požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (padesát tisíc korun českých) za nepovolené připojení, rozbočení, pře prodej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost tuto smluvní pokutu uhradit Poskytovateli vzniká také Uživatelům, který takovýto zásah jen umožnili třetím osobám,
- j) monitorovat provoz sítě a prověřovat dalšími technickými prostředky, zda nedochází ke zneužití Služeb, přičemž se Uživatel zavazuje poskytnout k tomuto potřebnou součinnost,
- k) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušuje tyto VSP nebo ustanovení uvedená ve Smlouvě a jejich nedílných součástech,
- l) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že se Uživatele dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku.

Poskytovatel je zejména povinen:

- m) udržovat své sítě v provozním a technickém stavu způsobilém k poskytování Služeb v obvyklé kvalitě v souladu s VSP a dalšími specifickými požadavky objednané Služby,
- n) odstraňovat závady na síti i u Uživatelů (pokud závada nevznikla vinou 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 zřízené 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 e-mail podpora@tvinet.cz nebo na telefonní číslo 778 133 333 (hovorné dle tarifu Vašeho operátora).

Uživatel je kromě povinností vyplývajících z těchto VSP zejména povinen:

- a) neprovádět změny ani jiným způsobem zasahovat do koncových zařízení sítě Poskytovatele,
- b) řádně a včas platit za poskytované Služby,
- c) chránit údaje 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,
- e) nezneužívat výhod poskytovaných v rámci Zvýhodněných nabídek, a to zejména nevyužívat Zvýhodněnou nabídku v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Uživatele, ledaže Uživatel prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo podá Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.

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

Ceny jednotlivých Služeb jsou upraveny v Cenících dostupných na internetových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz), přičemž Ceníky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Vyúčtování je vždy upraveno ve Smlouvě.

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 platbu provést vždy k 15. dni daného měsíce, ve kterém jsou Služby využívány, na účet Poskytovatele. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle bodu 3. 5. 2. c) těchto VSP a od Smlouvy odstoupit.
- 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 následně písemnou formou prostřednictvím České pošty za jednorázový poplatek 50,- Kč, který se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jako náklady vynaložené na vystavení a zaslání upomínky v písemné formě.

6. 3. Zmocnění třetích osob

Poskytovatel si vyhrazuje právo zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, 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, 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 (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. Reklamace

7. 1. Rozsah reklamace

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- a) vyúčtování ceny za poskytované Služby,
- b) poskytované Služby,
- c) zakoupené zboží.

7. 2. Reklamace na vyúčtování

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté Služby.

7. 3. Reklamace na poskytované Služby

V případě poruchy Služeb je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na zákaznickou linku 778 133 333 (provozní doba Po-Pá 7-22 hod., So, Ne, státní svátky 8-20 hod.), která je zpoplatněna dle platného ceníku operátora Uživatele. Na základě nahlášení této poruchy je poté Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci na poskytované Služby a to nejpozději do 2 kalendářních měsíců od nahlášení poruchy na zákaznickou linku, poté toto právo zaniká.

7. 4. Reklamace na zakoupené zboží

V případě zakoupení zboží od Poskytovatele má Uživatel právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamaci 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 reklamace na obchodních místech Poskytovatele.

7. 5. Shledání reklamace oprávněnou

V případě, že reklamace bude shledána oprávněnou, vyzoomí o tom Poskytovatel Uživatele a sjednají si další postup. V případě reklamace uvedené v bodě 7. 2. a 7. 3. bude zpravidla sjednán způsob vrácení poměrné částky, v případě reklamace uvedené v bodě 7. 4. bude zpravidla zboží opraveno (pokud to bude možné), případně vyměněno za jiné zboží odpovídající kvality a ceny.

Další podmínky uplatňování Reklamace se řídí ZEK a občanským zákoníkem.

8. Pronájem přijímacích zařízení

Přijímací zařízení je takové zařízení, které Uživateli umožňuje přijímat signál od Poskytovatele (např. modem, set-top-box apod.) Za pronájem tohoto zařízení je 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 do sféry vlivu Poskytovatele. 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.

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, které 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 Poskytovatele.

V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za vzniklou škodu maximálně do výše jedné pravidelné měsíční platby 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 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 Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového zásahu třetím osobám,
- e) poškození sítě nebo zařízení Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám,
- f) přeprodeje Služeb třetím osobám, včetně pouhého umožnění takového přeprodeje,
- g) nevrácení pronajatého nebo vypůjčeného zařízení,
- h) jakéhokoli úmyslného zavinění Uživatelem.

10. Komunikace s Uživatelem

Uživatel souhlasí s tím, aby ho Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech, Zvýhodněných nabídkách, omezení poskytovaných Služeb, apod. Poskytovatel Uživatele informuje prostřednictvím pošty, elektronické pošty, telefonu, případně jiných prostředků komunikace, které si s Uživatelem sjednali 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, telefonní číslo a poštovní adresu.

10. 1. Doručení zpráv Uživateli

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. 2. Telefonní hovory

V rámci zkvalitnění Služeb a péče o zákazníky si Poskytovatel vyhrazuje právo monitorovat hovory vedené s Uživatelem, příp. Zájemcem.

11. Právo a příslušnost

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. Na všechny vzniklé vztahy se aplikují ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto VSP, má znění Smlouvy přednost. To neplatí, nastanou-li okolnosti uvedené v bodě 6.1.2. těchto VSP.

12. Závěrečná ustanovení

12. 1. Nabytí účinnosti

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2017.