

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB V TELEVIZNÍM KABELOVÉM ROZVODU PROVOZOVANÉM SPOLEČNOSTÍ NTV CABLE, S.R.O.

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen Všeobecné podmínky) stanovují podmínky, na základě kterých bude společnost NTV cable, s.r.o. se sídlem Napajedla, Masarykovo náměstí 87, PSČ 763 61, IČO 25500236, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 28017 (dále jen Poskytovatel) poskytovat uživateli (dále jen Uživatel nebo Účastník) základní a doplňkové telekomunikační služby televizního kabelového rozvodu, metropolitní datové sítě a sítě Internet v souladu s povolením ČTU. Pro přístup ke službám, které to vyžadují, obdrží Uživatel/Účastník od Poskytovatele unikátní přístupové kódy a hesla.
- 1.2 Na základě smlouvy, těchto VOP a případných dalších ujednání mezi smluvními stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby. Uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VOP a platným Ceníkem.

## 2. Základní pojmy

- 2.1 Televizní kabelový rozvod (dále jen TKR) je telekomunikační zařízení mimo jednotnou telekomunikační síť, jehož výstavbu a provoz upravují platné normy a zákony. Součástí TKR jsou veškerá zařízení sloužící pro příjem, zpracování a rozvod televizních, rozhlasových, datových a pomocných signálů od hlavní přijímací stanice (HPS) po výstupní předávací bod, t.j. účastnickou zásuvku včetně. Na veškeré části rozvodu se vztahuje ochrana vymezená v Zákoně o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.
- 2.2 Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem. Ve smlouvě je uvedena specifikace, která stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb.
- 2.3 Den zřízení služby je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby Účastníkem.
- 2.4 Ceník je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz).
- 2.5 Lhůta pro zahájení poskytování služeb – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
- 2.6 Testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby. Během období testovacího provozu je služba poskytována Poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi Poskytovatelem a Uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné smlouvy.
- 2.7 Přípojný bod (nebo též koncový bod) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Uživateli poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.
- 2.8 Koncové zařízení Uživatele je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.
- 2.9 Závada je stav, kdy je Účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně Účastníka).
- 2.10 Porucha je stav, kdy je Účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele). Do doby trvání poruchy se nezapočítává.
- 2.11 Odpojení služby je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány. Odpojit službu je Poskytovatel oprávněn u Uživatele, který se v minulosti ocitl v prodlení s jakoukoliv úhradou vůči poskytovateli a byla mu z tohoto důvodu služba/y odpojena/y. „Znovu připojení služby“ je možné jen na základě žádosti účastníka po doplacení pohledávky či uzavření smluvního ujednání k pohledávce. Za znovu připojení může být účtován dle ceníku ve výši hodinové sazby.
- 2.12 Zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.13 Aktivační poplatek je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná zpravidla při podpisu smlouvy.
- 2.14 Vyšší moc jsou mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, které způsobí škodu, a které v případě zásahu do provozu telekomunikační sítě, mají nejčastěji za následek poškození nebo vyřazení části nebo celé sítě z provozu. Jedná se zejména o neplánované přerušování dodávek elektrické energie, povětrnostní vlivy, živelné pohromy, atmosférické výboje, vandalizmus, útoky na aktivní prvky sítě apod.

## 3. Práva a povinnosti Uživatele/Účastníka

- 3.1 Uživatelem/Účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou byla uzavřena Smlouva o poskytování datových služeb (dále jen Smlouva).
- 3.2 V případě závady je Uživatel povinen nahlásit včas závadu Poskytovateli na kontakty pro nahlášení závady uvedené v závěru těchto VOP. Uživatel uvede své jméno, ulici, číslo domu, číslo telefonu, čas a stručný popis závady.

- 3.3 Uživatel je povinen umožnit přístup servisním pracovníkům Poskytovatele na pozemky a do prostor, ve kterých jsou umístěny části zařízení poskytovatele, vyžadují-li to technologické podmínky při provádění oprav či prohlídek sítě. Pracovník provádějící práce je přitom povinen prokázat se platným průkazem poskytovatele (vzor průkazu je k nahlédnutí v sídle Poskytovatele).
- 3.4 Uživatel nese plnou odpovědnost, včetně finančních nákladů za příjezd servisních pracovníků a za opravu, prokáže-li se, že se jedná o závadu na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele nebo způsobil-li závadu Uživatel.
- 3.5 Uživatel má přístup ke všem běžným službám sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele vyjma případů uvedených ve Všeobecných podmínkách či ve Smlouvě.
- 3.6 Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, reklamace a žádosti Poskytovateli.
- 3.7 Účastník/uživatel se zavazuje zejména:
  - a) řádně platit ceny za sjednané služby v souladu s platným Ceníkem Poskytovatele;
  - b) při využívání služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob;
  - c) nevyužívat Internet k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat, nevyužívat Internet jako prostředek k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem;
  - d) nepostupovat třetím osobám údaje (jména účtů, hesla a parametry připojení) pro připojení k metropolitní datové síti a síti Internet a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem a učinit všechna rozumně vyžadovaná opatření k zachování hesel v tajnosti, v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služeb Internetu až do okamžiku oznámení této skutečnosti;
  - e) používat pouze autorizovanou přípojku, jakýkoliv zásah do zařízení nebo připojení jiného Uživatele je považováno za poškození rozvodu;
  - f) zajistit na své náklady elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení, prostřednictvím kterého je uskutečněn přístup ke službám poskytovatele;
  - g) používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb, splňují příslušné bezpečnostní a technické normy platné na území České republiky;
  - h) neposkytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení této povinnosti je uživatel povinen zaplatit uživateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy desetitisíc korun českých) a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit, nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozích upozornění.

- 3.8 Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na korespondenční adresu Účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení korespondenční adresy platí korespondenční adresa uvedená ve smlouvě jako adresa Uživatele.
- 3.9 Pokud Účastník uvedl ve smlouvě svou elektronickou adresu, je povinen pro korespondenci s Poskytovatelem využívat tuto elektronickou adresu. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tuto adresu se považuje bez dalšího za doručenu. Účastník se zavazuje udržovat tuto elektronickou adresu stále funkční.
- 3.10 Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele na adrese sídla společnosti NTV cable s.r.o. o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě, a to zejména jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, právní formy organizace, bankovního spojení, telefonních čísel, adresy elektronické pošty, IČO, DIČ, spojovacího čísla SIPO a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 3.11 Účastník je povinen využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena; v případě porušení této povinnosti ze strany Účastníka je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu, která je splatná k výzvě Poskytovatele. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Bylo-li na základě smlouvy Účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, zvyšuje se úhrada, již je účastník povinen zaplatit Poskytovateli v případě své výpovědi dle předchozí věty toho článku o náhradu nákladů Poskytovatele, spojených s takovýmto koncovým zařízením.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel zajišťuje uživateli příjem televizních a rozhlasových signálů provozovatelů ze zákona a s licencí a další programy šířené v TKR dle rozpisu programové nabídky. Změna obsazení jednotlivých kanálů je vyhrazena, musí však být v souladu s udělenou registrací od Rady pro rozhlasové a televizní vysílání.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za obsah programové nabídky, ani za znemožnění příjmu některých programů z důvodu jejich zakódování nebo z důvodu jiných zákazů.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu a zajistit uživateli kvalitu signálu podle platných norem.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.
- 4.5 Poskytovatel neodpovídá za změny a poruchy vzniklé na vysílací a energetické straně, ani za změny vzniklé úpravami právních předpisů upravujících podmínky šíření signálu prostřednictvím TKR nebo zákonů souvisejících (zákon o rozhlasovém a televizním vysílání, autorský zákon, telekomunikační zákon aj.).

- 4.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé uživateli u služeb poskytovaných prostřednictvím TKR jinými subjekty.
- 4.7 V případě závady na zařízení, které je v majetku Poskytovatele, zajistí Poskytovatel zahájení prací na odstranění závady do dvou pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady Poskytovateli s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, které na něm lze spravedlivě požadovat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
- 4.8 Za závadu se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele.
- 4.9 Pokud bude závada takového druhu, že způsobí přerušení dodávky služeb na dobu delší jak dva pracovní dny, bude Účastníkovi na základě jeho písemné a odůvodněné žádosti vrácena nebo odečtena úměrná část poplatku v jedné z nejbližších splátek nebo mu bude vrácena v hotovosti.
- 4.10 Při poškození zařízení Poskytovatele má Poskytovatel právo vymáhat na pachateli náhradu vzniklé škody, dle platného ceníku služeb.
- 4.11 Poskytovatel se zavazuje předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových kódech a IP adresách pro zařízení Uživatele v souladu s podmínkami Smlouvy. Uživatel může tuto informaci rovněž převzít telefonicky od obchodního oddělení Poskytovatele na základě použití osobního hesla Uživatele.
- 4.12 Poskytovatel je oprávněn žádat Uživatele, se kterým je uzavřena Smlouva, o zaplacení cen podle platného Ceníku služeb a zařízení nebo, kde je to vhodné, žádat Uživatele o složení zálohy na poskytované služby a objednané zařízení.
- 4.13 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě.
- 4.14 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.256/1992 Sb. ověřit informace a podklady předané Uživatelem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 4.15 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) a IP adresy koncových zařízení Uživatele z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.

## 5. Ceny služeb

- 5.1 Platný Ceník služeb a zařízení obsahuje ceny všech telekomunikačních služeb a zařízení, které přísluší k poskytování telekomunikačních služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují. Tento Ceník je k dispozici v sídle Poskytovatele a na webových stránkách Poskytovatele.
- 5.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě.

## 6. Platební podmínky

- 6.1 Uživatel hradí služby Poskytovatele, popř. cenu za zřízení služby na základě zaslání dokladu (dále jen faktury), který je splatný do 14 dnů od jeho vystavení nebo prostřednictvím SIPO. Doba splatnosti může být ve výjimečných případech stanovena na delší dobu, toto ujednání musí být učiněno písemně.
- 6.2 Pokud není uvedeno ve smlouvě jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně aktuální sazby DPH a účtovacím obdobím poskytnuté služby je jeden kalendářní měsíc. Účtovací období jeden měsíc je rozhodující pro vymáhání pohledávek a případné odpojení služby, bez ohledu na nastavenou periodu platby.
- 6.3 Dohodnutá cena je splatná vždy do posledního dne v daném měsíci, na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb u nepodnikajících fyzických osob a na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVČ, pokud se smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
- 6.4 Poskytovatel provede vyúčtování vždy k 1 dni daného měsíce způsobem, který si Účastník zvolil při uzavření smlouvy. Platbu je možno provést za podmínek stanovených Poskytovatelem některým ze způsobů:
  - příkazem k úhradě z bankovního účtu účastníka na účet poskytovatele uvedený na faktuře
  - prostřednictvím SIPO
  - platbou v hotovosti v sídle poskytovatele
- 6.5 Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle čl. 6.4 VOP. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti.
- 6.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Účastníka evidovaných Poskytovatelem.
- 6.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci uvedením čísla smlouvy jako variabilního symbolu. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž Účastník souhlasí.
- 6.8 Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úroky z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 6.9 V případě, že bude účastník v prodlení s placením úhrad, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat upozornění. V upozornění Poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování služeb dle čl. 10.10 VOP a je oprávněn účtovat smluvní pokuty, penále, manipulační poplatky, náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek, dle výše stanovené v ceníku Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.
- 6.10 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

- 6.11 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně emailovou nebo písemnou upomínkou prostřednictvím České pošty. Poskytovatel může požadovat jednorázový poplatek 50,- Kč, který se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jako náklady vynaložené na vystavení a zaslání upomínky v písemné formě.
- 6.12 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem finanční plnění identifikovat jako řádné.
- 6.13 Při úhradě pohledávky použije Poskytovatel uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli.

## 7. Změny Smlouvy

- 7.1 Uživatel je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění typu služeb poskytovaných Uživateli na základě této Smlouvy. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího čtvrtletí po doručení písemné žádosti o změnu Poskytovateli, pokud nebylo Uživatelem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu. Poskytovatel má právo po vzájemné dohodě s Uživatelem provést změnu i v dřívějším termínu.
- 7.2 Pokud je platnost Smlouvy uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení této doby a požadovat plnění Smlouvy v původním rozsahu.
- 7.3 V případě aktivace dalších služeb se Poskytovatel zavazuje tyto změny provést a aktivovat nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti Poskytovateli, přičemž doba zpoplatnění služby běží od doby její aktivace Poskytovatelem.
- 7.4 Změnu je možné požadovat na písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn a jeho zasláním na adresu Poskytovatele.
- 7.5 Poskytovatel může navrhnout změnu smlouvy v důsledku zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změny jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele. V případě, že tyto změny zhoršují postavení Uživatele, je Poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před změnou navrhnout Uživateli změnu smlouvy a informovat jej o právu odstoupit od smlouvy.
- 7.6 Proveďte-li poskytovatel změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele v souladu s ust. § 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 Oznámení o ukončení smlouvy musí mít písemnou formu a doručeno na obchodní centrum poskytovatele nejpozději v den předcházející účinnosti změny. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje uživatele informovat stejnou formou, jakou Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Za splnění informační povinnosti ze strany Poskytovatele při změnách, které nepředstavují podstatnou změnu Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka je považováno i zveřejnění těchto změn na www stránkách Poskytovatele nebo v informačním kanálu kabelové televize.
- 7.7 Právo ukončit smlouvu nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy a všech součástí smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

## 8. Informace o Účastnících a evidenci údajů

- 8.1 Poskytovatel jako správce osobních údajů dbá na ochranu všech osobních údajů Účastníků, které při své činnosti zpracovává, dodržuje podmínky stanovené v Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v nejširší dosažitelné míře zachovává práva všech subjektů údajů, s jejichž údaji při své činnosti disponuje. K ochraně před ztrátou, únikem či zneužitím osobních údajů poskytovatel užívá odpovídajícího technického, technologického a procesního zabezpečení.
- 8.2 Podrobné informace o rozsahu zpracování osobních údajů, jeho účelu, způsobu, aplikovaných postupech, jakož i další související skutečnosti, vztahující se ke zpracování osobních údajů, uveřejňuje Poskytovatel na svých webových stránkách (<http://www.ntvcable.cz/>). Akceptací těchto všeobecných obchodních podmínek Účastník stvrzuje, že byl s těmito informacemi řádně seznámen a vzal je na vědomí.

## 9. Reklamací a lhůty pro její uplatnění

- 9.1 Uživatel, případně osoba uživatelem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřeným, podpisem má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci na rozsah nebo kvalitu služeb). Reklamací se Uživatel a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a platnými právními předpisy.
- 9.2 Reklamací se uplatňují písemně na adrese Poskytovatele. Reklamací musí obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady, dobu vzniku nebo dobu zjištění závady. V případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
- 9.3 Reklamací na vyúčtování ceny služeb je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, nebo do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
- 9.4 Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním

provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

- 9.6 Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit nároky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.
- 9.7 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi.
- 9.8 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a při přerušení provozu Služby trvající nepřetržitě déle než dva pracovní kalendářní dny, sníží Poskytovatel na základě podané reklamace ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu.
- 9.9 Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. (viz ust. § 64 odst. 12 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.)
- 9.10 Postup při vyřizování reklamací dle čl. 9. Všeobecných obchodních podmínek se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

## 10. Platnost a účinnost Smlouvy

- 10.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána Uživatelem a odpovědným pracovníkem Poskytovatele, případně jeho pověřeným zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele, pokud není na Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Při uzavření smlouvy účastník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 10.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby.
- 10.3 Lhůta pro zřízení služby je nejpozději 30 kalendářních dní od podpisu smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak. Smlouva je účinná od zprovoznění služby.
- 10.4 Smlouvu je možné uskutečnit i písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 10.5 Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.
- 10.6 Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje Účastníka a popisu požadovaných změn. Formulář je k dispozici na [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz).
- 10.7 Účastník je oprávněn ukončit platnost smlouvy písemnou výpovědí i bez udání důvodů. Výpověď musí být poskytovateli zaslána v listinné podobě na adresu poskytovatele nebo emailem: [ntvcable@ntvcable.cz](mailto:ntvcable@ntvcable.cz). Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní od doručení výpovědi poskytovateli, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 10.8 Poskytovatel je oprávněn ukončit platnost smlouvy a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být zaslána Účastníkovi písemně na poslední známou adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní od doručení výpovědi Uživateli. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Uživateli. V pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den od odeslání. Nevyzvedne-li si Uživatel zásilku, považuje se výpověď za platnou, i když se Uživatel o výpovědi nedozvěděl.
- 10.9 Při jakémkoliv ukončení smlouvy i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky.
- 10.10 Poskytovatel je oprávněn odpojit poskytování služeb Účastníkovi v případě : (I) prodlení Účastníka s platbou za služby, (II) kdy Účastník porušuje VOP, případně předpisy a právní normy pro autorská práva nebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb, (III) kdy dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (IV) kdy Účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby, (V) kdy Účastník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti poskytovatele nebo k sítím ostatních poskytovatelů, (VI) kdy Účastník poskytuje službu jiným subjektům mimo odběrné místo, bez ohledu na to zda za úplatu či bezúplatně, (VII) kdy Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu sítě .
- 10.11 Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle bodu 10.10 je považované ze strany poskytovatele za oprávněné a účastníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby. Účastník má právo požadovat po poskytovateli obnovení poskytování služeb do pěti pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho jednání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Případné náklady na obnovení poskytování služeb hradí účastník dle ceníků služeb.

## 11. Odpovědnost za škody a náhrada škody

- 11.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo jeho zaviněním.
- 11.2 V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě Poskytovatele a v rámci Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 11.3 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.
- 11.4 Dojde-li k porušení provozních podmínek pro provoz koncového zařízení sítě nebo k přerušení elektrického napájení ze strany Účastníka (viz. čl.3.7 f VOP), mohou být účastníkovi naúčtovány náklady související s odstraněním takto neoprávněně ohlášené závady na poskytované službě.

- 11.5 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto VOP. Za vyšší moc nebo místní úrovní, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze či sesuvy půdy.
- 11.6 Poskytovatel není povinen v souvislosti s ustanovením § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích hradit účastníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 11.7 Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy účastník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení, školy, čekárny apod.) využívá služeb dodávané poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

## **12. Servisní zásah, hlášení poruch a závad**

- 12.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit emailem na [ntvcable@ntvcable.cz](mailto:ntvcable@ntvcable.cz) nebo telefonicky na Hotline +420 468 002 782 poskytovatele. Ostatní kontakty jsou uvedené na [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz) v sekci kontakty.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.
- 12.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 12.4 V případě objednaného servisního zásahu na straně účastníka je vždy účastníkovi vyúčtován poplatek za hodinovou sazbu práce technika dle aktuálního ceníku uveřejněného na [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz) pokud bude závada či porucha na straně účastníka.

## **13. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost**

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit a doplňovat pod podmínkou oznámení Uživateli. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 7.7. VOP.
- 13.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné po dobu platnosti Smlouvy a jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká ustanovení Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvních vztahů vyplývajících.

## **14. Rozhodné právo, řešení sporů a příslušnost soudů**

- 14.1 Tyto Všeobecné podmínky a Smlouva uzavřená na jejich základě a práva stran podle této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 14.2 Příslušnost soudu se řídí zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád v platném znění.
- 14.3 Právní vztahy vzniklé Smlouvou na základě Všeobecných podmínek, jež zde nejsou výslovně uvedeny, se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., v platném znění a Zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., v platném znění.
- 14.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>

## **15. Doplňující podmínky pro datové služby**

- 15.1 Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí Uživateli a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživateli nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 15.2 Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.
- 15.3 Pokud Uživatel využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl.15 odstavec 15.2. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
- 15.4 Odchyłka od inzerovaných rychlostí nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to 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 internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

## 16. Ustanovení společná a závěrečná

- 16.1 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových Všeobecných podmínek, které dnem vydání ruší platnost Všeobecných podmínek předcházejících.
- 16.2 Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet na všech obchodních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli před podepsáním Smlouvy. Součástí Smlouvy bude i potvrzení Uživatele, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.
- 16.3 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 16.4 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 26. června 2018.

Kontaktní adresa:

NTV cable, s.r.o.

Masarykovo náměstí 87

763 61 Napajedla

tel.fax: 577 942 525

e-mail: [ntvcable@ntvcable.cz](mailto:ntvcable@ntvcable.cz)

www stránky: [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz)

Kontakty pro nahlášení závady:

HOTLINE +420 468 002 782

Denně 7.00 – 22.00 hod.

Pokud je linka obsazena, zmáčkněte křížek a operátor Vám zavolá zpět.

Kontakty do kanceláře kabelové televize

Tel. 577 942 525

Tel. 737 230 561

e-mail: : [ntvcable@ntvcable.cz](mailto:ntvcable@ntvcable.cz)

Ing. Lubomír Náplava, jednatel, v.r.