

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 VOP) stanovují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací společnosti NTV cable, s.r.o. se sídlem Napajedla, Masarykovo náměstí 87, PSČ 763 61, IČO 25500236, zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 28017 (dále jen Poskytovatel) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“), zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, poskytovat uživateli (dále jen Uživatel nebo Účastník) základní a doplňkové telekomunikační služby televizního kabelového rozvodu, metropolitní datové sítě a sítě Internet na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), na území České republiky.
- 1.2 Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem tvoří (I) Smlouva, tvořená zpravidla tělem smlouvy a specifikací služeb (samostatně jen „Specifikace“), (II) Všeobecné podmínky, (III) Ceníky (IV) Podmínky změny poskytovatele internetu (V) Prohlášení o ochraně údajů (dále jen „Smluvní dokumenty“) a tyto jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.ntvcable.cz, v tištěné podobě je k dispozici v kanceláři kabelové televize. Svůj souhlas s ujednáním Smluvních dokumentů stvrzuje Zákazník platným uzavřením Smlouvy.
- 1.3 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 ZoEK, ve znění pozdějších předpisů.
- 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 Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem nebo s Poskytovatelem zahájila jednání o uzavření Smlouvy (pro potřebu bližší specifikace dle Zákona o elektronických komunikacích - Účastník).
- 2.4 Služby jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytované na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Součástí Služeb může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- 2.5 Specifikace je samostatný dokument s označením Specifikace služeb a obsahuje technické náležitosti a parametry objednané Služby, příp. další speciální smluvní ujednání. Dokument Specifikace služeb je uveden v přílohách smlouvy.
- 2.6 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.
- 2.7 Ceník je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.ntvcable.cz.
- 2.8 Lhůta pro zahájení poskytování služeb – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 2.9 Doba závazku je časově určený závazek minimálního užívání Služby Zákazníkem.
- 2.10 Faktura je daňový doklad - vyúčtování za poskytované služby, vystavený Poskytovatelem v elektronické nebo listinné podobě na cenu za poskytované Služby.
- 2.11 Síť je síť elektronických komunikací dle definice ZoEK ve znění pozdějších předpisů, na které jsou Zákazníkům poskytovány Služby.
- 2.12 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.
- 2.13 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. Zpravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb, ke které se připojují přijímací zařízení.
- 2.14 Přijímací zařízení je zařízení Poskytovatele (případně Zákazníka) připojené ke Koncovému bodu Sítě. Nedílnou součástí Přijímacího zařízení Poskytovatele je i příslušenství, kterým se rozumí veškeré komponenty dodané spolu se zařízením zajišťující jeho funkčnost (napájecí zdroje, propojovací kabely, dálkové ovladače apod.)
- 2.15 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
- 2.16 Účastník se zavazuje využívat pouze koncová a přijímací zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice. Bližší specifikace pro zařízení jednotlivých služeb jsou uvedena ve Specifikaci služeb poskytovatele.
- 2.17 Spotřebitel je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.18 Informační povinnost pro spotřebitele podle § 63 ZoEK ve znění pozdějších předpisů se rovněž vztahuje na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí

- být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.
- 2.19 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).
 - 2.20 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).
 - 2.21 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 zákazník může být účtováno dle ceníku ve výši hodinové sazby.
 - 2.22 Zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).
 - 2.23 Aktivací poplatek je cena za zřízení služby účtována poskytovatelem dle ceníku a splatná zpravidla při podpisu smlouvy.
 - 2.24 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu
OKU – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby přístupu k internetu.
 - 2.25 Paušální náhrada – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby Přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu). Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis. (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)
 - 2.26 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 přerušení 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, nebo jeho smluvním partnerům, 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 poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad.
- 3.5 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.
- 3.6 Uživatel má přístup ke všem běžným službám sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele, vyjma případů uvedených ve Smlouvě a jejích přílohách.
- 3.7 Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, reklamace a žádosti Poskytovateli.
- 3.8 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 skutečně 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.

- 3.9 Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na korespondenční adresu Účastník výslovně

- souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení korespondenční adresy platí korespondenční adresa uvedená ve smlouvě jako adresa Uživatele.
- 3.10 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.
- 3.11 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.
- 3.12 V případě uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je Účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu a není tedy oprávněn po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu vypovědět (pokud se nejedná o výpověď smlouvy podle § 63b odst. 7 Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů); porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty pro Účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacatina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.
- 3.13 Bylo-li na základě smlouvy Účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení), pak v případě porušení povinnosti Účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smlouvy, poskytovatel doučtuje Účastníkovi cenu koncového zařízení ve výši dle platného právního předpisu.
- 3.14 Zřídil-li poskytovatel Účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti Účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doučtuje Účastníkovi akivační poplatek do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.

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 nenes 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, přerušování 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 Při poškození zařízení Poskytovatele má Poskytovatel právo vymáhat na pachateli náhradu vzniklé škody, dle platného ceníku služeb.
- 4.10 Poskytovatel se zavazuje předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových kódech a IP adresách pro zařízení Uživatele v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 4.11 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.
- 4.12 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě.
- 4.13 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., v platném znění, ověřit informace a podklady předané Uživatelem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 4.14 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 Zákazník hradí služby Poskytovatele, popř. cenu za zřízení služby na základě zaslání dokladu (dále jen faktury), který má minimální splatnost do 14 dnů od jeho vystavení, nebo prostřednictvím SIPO. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře. Doba splatnosti může být stanovena dohodou individuálně.
- 6.2 Zaplacením se rozumí připsání peněz ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.3 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.
- 6.4 Poskytovatel provede vyúčtování vždy k prvnímu dni daného měsíce elektronickou, listinnou, či jinou formou, zvolenou Zákazníkem při uzavření Smlouvy. Pro zasílání vyúčtování v listinné formě platí, že náklady s tím spojené hradí Zákazník dle Ceníku služeb, naopak elektronická forma vyúčtování je bezplatná.
- 6.5 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
- 6.6 Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle čl. 6.5 VOP. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti.
- 6.7 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Účastníka evidovaných Poskytovatelem.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn poslední platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž Účastník souhlasí.
- 6.9 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.
- 6.10 V případě, že bude účastník v prodlení s placením úhrad, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat upozornění. V upozornění Poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování služeb dle čl. 10.12 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. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužné částky. Účastník souhlasí v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., O ochraně osobních údajů s účastí třetí osoby za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje svým podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či obdobném řízení. Poskytovatele v takovém případě může zastupovat právní zástupce.
- 6.11 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 číslo (hovor, sms), nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnou-li se jinak.
- 6.12 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 posledně uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.
- 6.13 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.
- 6.14 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 sjednané platby 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, nebo jiným způsobem komunikace na dálku, případně použít formulář NTV cable na webových stránkách <http://www.ntvcable.cz/download>.
- 7.5 Jestliže má zákazník uzavřenou smlouvu na dobu určitou, která umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejdříve jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejnižších cenách za jím poskytované služby.
- 7.6 Pokud má Účastník právo smlouvu vypovědět z důvodu automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou nebo po změně smluvních podmínek před koncem původně sjednané doby (tedy doby určité nebo doby minimálního trvání), neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V tom případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu/výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.
- 7.7 Je-li skutečné poskytování služby elektronických komunikací, narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě, může účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze smlouvy podle odstavce 7.6.
- 7.8 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 bez jakýchkoliv nákladů. Zákazník má právo 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 Úživatel 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, formou elektronické zprávy, či formou SMS
- 7.9 Právo ukončit Smlouvu za podmínek výše však Účastníkovi nevzniká, pokud se jedná o změny (i) pro Zákazníka výhradně přínosné, (ii) čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, (iii) vyvolané změnou právní úpravy, (iv) v důsledku změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 – změna poskytovatele služby přístupu k internetu, (v) rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- 7.10 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

8. Informace o Účastnících a evidence údajů

- 8.1 Údaje potřebné pro uzavření Smlouvy Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto identifikační osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresa sídla, datum narození/IČ, ověření uživatele dle OP nebo jiného dokladu totožnosti. V případě právnické osoby je nutno doložit rovněž doklad osvědčující oprávnění jednat za tuto právnickou osobu (zejména výpis z Obchodního rejstříku). Úživatel v případě svého zájmu může poskytnout Poskytovateli i další zde neuvedené údaje.
- 8.2 Změna údajů uvedených ve Smlouvě Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do patnácti dnů tuto skutečnost sdělit Poskytovateli na kontaktním místě nebo písemnou formou. V případě, že pro oznámení změny údajů bude použita elektronická komunikace, je tato změna platná až po potvrzení ze strany Poskytovatele.
- 8.3 Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživateli. Veškeré osobní údaje zpracovává Poskytovatel z důvodů zákonných nebo smluvních, ke kterým nepotřebuje souhlas Uživatele
- 8.4 Provozovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítě, přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Poskytovatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů-nejdéle po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu Poskytovatel uchovává osobní údaje do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- 8.5 Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky, a to v souladu s požadavky GDPR. Zaměstnanci Poskytovatele přicházející do styku s údaji jsou vázáni mlčenlivostí a jsou seznámeni se způsobem ochrany údajů. V případě, že jsou osobní údaje shromažďovány a zpracovávány třetími subjekty, tzv. Zpracovateli, je toto činěno na základě písemné zpracovatelské smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi Poskytovatelem a Zpracovatelem. Zpracovatel v takovém případě zpracovává osobní údaje dle pokynů Poskytovatele a nesmí je využít k jiným účelům. S osobními údaji tak bude nakládáno se stejnou pečlivostí, jako by byly shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem.
- 8.6 Na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě může Poskytovatel v souladu s GDPR zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Úživatel nepřeje zaslání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou.
- 8.7 Poskytovatel v souladu s GDPR může zasílat Uživateli na kontaktní adresy elektronické pošty obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Úživatel nepřeje zaslání těchto sdělení, může toto odmítnout kdykoliv elektronickou formou.
- 8.8 Poskytovatel může využívat telefonní číslo uvedené Uživatelem pro obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Úživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován Poskytovatelem, může toto kdykoliv odmítnout.
- 8.9 Poskytovatel může za účelem uzavření a plnění smlouvy nebo za účelem zvyšování kvality služeb provádět záznam telefonických hovorů, pokud to uzná za vhodné. V případě provádění záznamu je Úživatel dopředu informován.
- 8.10 V rámci péče o Uživatele může sdělené kontaktní údaje Poskytovatel používat pro přímý marketing, a to v souladu se zásadami GDPR.

- 8.11 Zpracování osobních údajů Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatelé v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a GDPR. O tomto vydal Poskytovatel „Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků společnosti NTV cable, s.r.o. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů“ (dále jen Prohlášení), které se nachází zde: <http://www.ntvcable.cz/doc/download>. V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu s platnými právními předpisy a zásadami GDPR, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení, případně odstranění závadného stavu v souladu s uvedeným Prohlášením.

9. Reklamační 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). Reklamační a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, Smlouvou a platnými právními předpisy.
- 9.2 Reklamační se uplatňují buď osobně v sídle Poskytovatele, nebo formou s prokazatelným doručením na adresu Poskytovatele, nebo emailové adrese ntvcable@ntvcable.cz. Reklamační musí obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, popis reklamované služby, popis závady, dobu vzniku nebo dobu zjištění závady. V případě reklamační směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
- 9.3 Reklamační na vyúčtování ceny služby 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 reklamační zanikne. Podání reklamační nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabývá 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 reklamační má odkladný účinek.
- 9.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační na vyúčtování ceny, nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamační. Pokud vyřízení reklamační vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamační vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamační musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 9.5 Pokud účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamační Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad www.ctu.cz s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických komunikacích.
- 9.6 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamační buď formou vystaveného dobropisu, bylo-li dohodnuto jinak. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi.
- 9.7 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 výpadku provozu Služby, nebo odchylky z nabízených Služeb Poskytovatele na základě podané reklamační vrátí poměrnou část měsíčního paušálu ceny za používání Služby v počtu dnů uznané reklamační, nejvýše však do 95% ceny služby za měsíc u tarifů internet a do 90% ceny služby za měsíc u tarifu TV, nebo zajistí kompenzaci náhradním způsobem, spočívajícím v dočasném poskytnutí vyššího tarifu a to vždy v odpovídající délce a rozsahu, v jakém služba nebyla poskytnuta dle smlouvy. Nejnižší možná vrácená částka je v poměrné výši jednodenní platby. Kompenzace provedené vrácením částky budou vypláceny po podání a uznání reklamační souhrnně za kalendářní měsíc, ve lhůtě 30 dnů od uznání nároku. Výplata bude provedena dohodnutým způsobem. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamační služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli.
- 9.8 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.)
- 9.9 Postup při vyřizování reklamační dle čl. 9. VOP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamační použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

10. Platnost a účinnost Smlouvy

- 10.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána Uživatelé 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 Informační povinnost
Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 ZoEK ve znění pozdějších předpisů. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

- 10.3 Smlouva může být uzavřena či měněna písemně, formou elektronické komunikace, vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatele, nebo ústně formou telefonické komunikace s operátorem Kontaktního místa Poskytovatele.
- 10.4 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.
- 10.5 Lhůta pro zřízení služby je nejpozději 30 kalendářních dní od podpisu smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak. Smlouva je účinná od zprovoznění služby.
- 10.6 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, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 10.7 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 <http://www.ntvcable.cz/download>.
- 10.8 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. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní od doručení výpovědi poskytovateli, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 10.9 V případě, že se Zákazník rozhodne požádat nového poskytovatele o změnu dle § 34a) ZoEK ve znění pozdějších předpisů, návodný postup je uveden v dokumentu Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Podmínky jsou k dispozici na <http://www.ntvcable.cz/download>.
- 10.10 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.
- 10.11 Při jakémkoliv ukončení smlouvy i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky.
- 10.12 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 úplaty či bezúplatně, (VII) kdy Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu sítě.
- 10.13 Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle bodu 10.12 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 ceníku služeb.

11. Odpovědnost za škody a náhrada škody

- 11.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto VOP, 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 mocí“. 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.
- 11.6 Poskytovatel není povinen v souvislosti s ustanovením § 64 odst. 12 ZoEK ve znění pozdějších předpisů 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/závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit osobně v sídle Poskytovatele, emailem na ntvcable@ntvcable.cz, nebo telefonicky na Hotline +420 468 002 782 poskytovatele. Ostatní kontakty jsou uvedené na webových stránkách Poskytovatele: <http://www.ntvcable.cz/kontakty>.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy/závady 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 bezdůvodného výjezdu k nahlášené poruše/závadě, zjištění, že nahlášená porucha/závada je na straně účastníka nikoliv poskytovatele, může být účastníkovi vyúčtován poplatek za hodinovou sazbu práce technika a výjezd dle aktuálního ceníku uveřejněného na <http://www.ntvcable.cz/>.

13. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn VOP měnit a doplňovat pod podmínkou oznámení Uživateli. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 7.8. a 7.9. VOP.
- 13.2 Tyto VOP jsou platné po dobu platnosti Smlouvy a jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká ustanovení VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvních vztahů vyplývajících.

14. Rozhodné právo, řešení sporů a příslušnost soudů

- 14.1 Tyto VOP 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 VOP, 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., ve znění pozdějších předpisů.
- 14.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <https://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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů 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.
- 15.3 Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele či v síti Internet i jiné služby (Youtube, Netflix, IP TV, internetové rádio, HbbTV, videokonference) 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 Odchylna 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.
V rámci sítě NTV cable s.r.o. nedochází k upřednostňování vybrané služby Internet před jinými (síťová neutralita).
- 15.5 Uživatel je v souladu se VOP povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje provoz sítě nebo její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

16. Ustanovení společná a závěrečná

- 16.1 Změny a doplnění VOP budou zahrnuty ve vydání nových VOP, které dnem vydání ruší platnost VOP předcházejících.
- 16.2 Do platných VOP 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 VOP seznámen a souhlasí s nimi.
- 16.3 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto VOP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto VOP, 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 VOP.
- 16.4 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 30. června 2022 a v plném rozsahu nahrazují VOP účinné ode dne 12. ledna 2021.

Kontaktní adresa:

NTV cable, s.r.o.

Masarykovo náměstí 87

763 61 Napajedla

tel.fax: 577 942 525

e-mail: ntvcable@ntvcable.cz

www stránky: 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.

Kancelář kabelové televize:

Masarykovo náměstí 87, Napajedla, budova České spořitelny, 1. podlaží (vstup do České spořitelny), poštovní schránka vestibul České spořitelny

Kontakty do kanceláře kabelové televize

Tel. 577 942 525

Tel. 737 230 561

e-mail: : ntvcable@ntvcable.cz

Ing. Lubomír Náplava, jednatel, v.r.