

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací ÚVTnet s.r.o. (platné od 1. 1. 2013)



ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost ÚVTnet s.r.o., se sídlem Zbraslavská 32, 252 42 Jesenice, IČ: 29133653, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 202520 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „ÚVT“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 1468 užívatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb ÚVT (dále jen „smlouva“) a dodatku k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Tyto podmínky, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přičemž smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Aktuální ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka jsou k dispozici na www.uvtnet.cz, nebo prostřednictvím telefonní linky poskytovatele. Podpisem smlouvy užívatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i tzv. balíček služeb je považován za službu.

3. Na základě smlouvy o těchto podmínkách a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat užívateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a užívatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb užívatelům a za obsah přenášených zpráv (informací).

4. Služba IPTV + videopůjčovna je provozována Planet A, a.s., jež je dodavatelem obsahu koncovému užívateli, držitelem oprávnění k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání u RRTV, stejně jako držitelem veškerých licencí a oprávnění k distribuování obsahu prostřednictvím služby IPTV ve vztahu k třetím stranám je společnost Planet A, a.s., se sídlem Jemnická 326/11, 140 00 Praha 4 – Michle, IČ 00537012, registrace v OR vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 118.

5. Definic pojmu:

a. Účastník / užívatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu nebo která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o užívateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.

b. Síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případné spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po kabelovém vedení, rádiově, opticky či elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“).

c. koncový bod sítě (přípojné místo) – fyzický bod (zásuvka, TV zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastník poskytovatelů přístup k síti.

d. koncové zařízení užívatel: TV přijímač, PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitálního televizního signálu; server užívatel, kabelový modem.

e. CC (call centrum) – telefonní číslo: 296 397 496 (telefonní spojení je uvedeno také na www.uvtnet.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů, objednávký služeb a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

f. omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

g. odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

h. zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

i. programová nabídka – programová nabídka u služby ÚVT TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.uvtnet.cz, nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovatel od jejich výrobci či distributorů.

j. PIN kód nákupu – je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby ÚVT TELEVIZE obsahující službu ÚVT TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávání titulů (poskytování podlicence) z nabídky služby ÚVT VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím televizní platformy účastníka nebo na základě písemného požadavku zaslání účastníkem na adresu poskytovatele. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu užívatel. Základní PIN kód je 0000.

k. ÚVT INTERNET – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.uvtnet.cz.

l. ÚVT TELEFON (ÚVTle) – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.uvtnet.cz. V případě využití geografických čísel je účastník či užívatel povinen využít takové číslo pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno; porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služeb ÚVT TELEFON odstoupit. Účastník nese veškeré odpovědnosti z toho porušení.

m. ÚVT TELEVIZE – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) nebo DVB- prostřednictvím optické sítě a kabelové koaxiální sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.uvtnet.cz.

n. ÚVT VIDEOPŮJČOVNA – doplnková služba virtuální videotečky na bázi předplatného, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití titulů uvedených ve videotečce na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu po

skytovateli sjednanou paušální měsíční cenu (poplatek); služba je přístupná pouze užívatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu ÚVT TELEVIZE, jehož součástí je služba ÚVT TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby ÚVT VIDEOPŮJČOVNA:

i. aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu užívatel, příp. na www.uvtnet.cz.

ii. poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávký služby ÚVT VIDEOPŮJČOVNA účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka nebo prostřednictvím CC poskytovatele.

iii. doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu trvání smluvního vztahu pro službu ÚVT VIDEOPŮJČOVNA od poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávký ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.

iv. poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení užívatel umožňující plní přehled (tj. jeden set-top box). Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny v popisu služby.

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti užívatel (účastník)

1. Užívatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení užívatel“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení užívatel. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost užívatel. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.uvtnet.cz. V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje. Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytování služeb.

2. Užívatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických či jiných norem nebo neschválené dle českých právních předpisů k provozu. Užívatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je užívatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručení vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zápiska obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručená. Vyúčtování a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Užívatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Užívatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Užívatel je povinen zajistit provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, přív. switch, router apod.) pouze osobami k takovým úmístem způsobilými a oprávněnými.

4. Užívatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy o těchto podmínkách.

5. Užívatel i účastník berou na vědomí, že veškerá zapojení zařízení mohou být majetkem třetích stran se všemi právy z toho vyplývajícími.

6. Užívatel i účastník jsou povinni informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátců, pokud je tento odlišný od osoby užívatel, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnou společnosti apod.), nejpozději do 7 pracovních dnů od data takové změny a to jedním z následujících způsobů: elektronicky prostřednictvím internet@uvtnet.cz nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele.

7. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je v případě potřeby přístupná na adresu poskytovatele. Smlouva je možné zavazovat pouze v českém jazyce.

8. Účastník se zavazuje nedejvat třetím osobám přístupové jméno ani heslo pro využívání služeb přidělené mu a smlouvě o poskytování služeb s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

9. Účastník, resp. užívatel se zavazuje seznámit se ze zásadami obsluhy síťových služeb a ope- račních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.

10. Účastník, resp. užívatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s do- dávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístě- ním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. užívatel umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlou- vy a z těchto podmínek, případně je oprávněn užívatel od účastníka nebo v těchto pří- padech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v dů- sledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy či jejích nedil- ných součástí ze strany účastníka nebo užívatel dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (užívatel) nárok na náhradu takové vzniklé škody, ani na vrácení ceny za služ- bu nebo její poměrné částí.

11. Účastník, resp. užívatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi užívatelů uskutečňujících operaci v rámci síti poskytovatel i mimo ni. Účastník, resp. užívatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobnosti a prostředků ochrany dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provoz- ních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

12. Účastník, resp. užívatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadkům služeb. Účastník, resp. užívatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálo- hování a ztrátu dat či informací.

13. Účastník, resp. užívatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronick- ých komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo

ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé užívateli přístu- pem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat užívatel umístěných na jeho koncovém zařízení.

14. Účastník, resp. užívatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby ÚVT TELEVIZE a ÚVT VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Inter- net při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

15. V případě využívání služby ÚVT TELEVIZE a služby ÚVT VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi, resp. užívateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupnění obsahu získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; užívatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby ÚVT TELEVIZE nebo ÚVT VIDEOTĚKA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahu i jejich šíření, pozemňování a upravení obsahu nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahu této služby. V případě, že dojde ke zneužití či jiného obsahu, nese užívatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

16. Užívatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neoprdněně po jejich zjištění a to na CC poskytovatele prostřednictvím HOTLINE na tel. čísle 296 397 496 nebo na email: porucha@uvtnet.cz.

17. Účastník, resp. užívatel se dále zavazuje zejména:

a. platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívatel objednané služby v souladu s platný- mi právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami

b. nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn

c. nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autoriza- ce nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitel, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného užívatel, k jeho softwaru nebo datům

d. nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování

e. zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezásadit prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), stanování portů apod.

f. nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití g. uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané užívatel nad rámec odstranění poruchy a závd vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního cení- ku servisních poplatků

h. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskyto- vatele, pokud tyto úkony byly způsobeny jednáním užívatel (např. nepaplacením poplatků) Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (užívateli) a to i bez předchozího upozor- nění a je oprávněn vyúčtovat užívateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jednatitisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je užívatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zápiska obsahující vyúč- tování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručená. Vyúčtování a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi, resp. užívateli při uzavření smlouvy nebo při ak- tivaci služby přístupové heslo či hesla. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přiděle- né účastníkovi, resp. užívateli, a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případné mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou sou- činnost, s čímž účastník výslovně souhlasí.

3. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na do- movské stránce užívatel, jakož i za informace a údaje použité užívatel v souvislosti s uží- váním služeb.

4. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplátí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvede- ním náhradního termínu plnění či zjevných náprav. Pokud je stanoveným termínem účastník, resp. užívatel nezjedná nápravu či služby nezplátí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakováním neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od služby s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré ná- klady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjevných nápravu či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele.

5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.

6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seza- mu druhů služeb a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opat- ření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby ÚVT TELEVIZE, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů roz- hlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

7. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení užívatel na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstra- nit závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávek elektrické energie apod. a s výjimkou závd 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 poskytovatel požadovat, aby takovou

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací ÚVTnet s.r.o.

(platné od 1. 1. 2013)



okolnosti či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.

8. Pokud služba bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dožádána garantaovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem omezení poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušeni dodávkou služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedílých součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhraďovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnosti služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

9. V případě služby ÚVT TELEVIZÍ poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobené zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu ÚVT TELEVIZÍ nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytně pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatele rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPPLNĚNÍ

1. Účastník / Uživatel (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu) nebo osoba jim pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytnutých služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.

2. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adresu poskytovatele (tj. musí být zaslány doporučenou poštou na adresu poskytovatele nebo do datové schránky).

3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

6. Pokud došlo k chyběmu v účtování ceny v neprospekch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu vyúčtování bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového vypořádání při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

SMLOUVA

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jim pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů). Smlouva je účinná ode dne instalace / den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).

2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádání ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevýdají vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3. V případě trvání smlouvy na dobu neurčitou jsou účastník a poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě omezení trvání smlouvy na dobu určitou jsou účastník a poskytovatel oprávněni smlouvu vypovědět pouze v případě změny místa instalace uvedeného ve smlouvě a to po předložení písemného dokladu o této změně (tj. např. předložení dokladu o skončení nájmu nebo převodu či přechodu vlastnickosti nemovitosti a současně předložení nové nájemní smlouvy nebo jiného podobného dokladu osvědčujícího nové místo bydliště či sídla nebo sídla provozovny) a to pouze v případě, že poskytovatel neumožní účastníkovi poskytování stejné služby v novém místě (tj. např. v místě nového bydliště, sídla či provozovny). Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení. Vypovědění lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zápiska obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručená a to z jakýchkoli důvodů. Výpověď musí být podána písemně na adresu poskytovatele (tj. musí být podána osobně, nebo zaslána doporučenou poštou na adresu poskytovatele, nebo emailem na internet@uvtnet.cz, popř. do datové schránky). V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služby ÚVT TELEFON poskytovatel uvážlivě se této služby účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlosových služeb (operátorovi). Neprůstřednost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem.

4. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezejména nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy a okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné a okamžité, kdy je jí doručen projev vůle od smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zápiska obsahu-

jí odstoupení vrátila odesílateli zpět jako nedoručená. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.

5. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- a. v případě prodlení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušením smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nezejména nápravu po poskytnutí náhradního termínu
- b. pokud poskytovatel ztratil oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy, pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti a umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
- c. nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávkou objednaných služeb
- d. účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo bezdůvodně odmítl poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.

6. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvisevšímu přerušeni dodávkou služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávkou služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušeni či omezení dodávkou služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávkou služeb došlo z důvodu na straně účastníka, popř. uživatele (tj. např. v případě, že došlo k porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a z těchto podmínek došlo k omezení poskytování služeb účastníkem, resp. uživatelem). Za závady v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušeni či omezení poskytování služby z důvodů nutných pro řádné poskytování služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění apod.), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronickou cestou. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adresu uvedenou na www.uvtnet.cz.

7. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody. V případě, že má účastník ve výpůjčce či v nájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen takové zařízení vrátit neprodávě po ukončení smlouvy či dodatku a to v souladu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či ve smlouvě o nájmu.

CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na adresu poskytovatele a na www.uvtnet.cz; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby ÚVT TELEFON.

2. Zaplacením ceny za poskytanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složením hotovosti (předplatně) nebo úhradou prostřednictvím České pošty. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy do 10 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem.

3. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby, v jiné formě než tištěné. Toto vyúčtování je poskytovatelem zasláno elektronicky ve formátu .pdf na emailovou adresu účastníka/uživatele. Služby budou účtovány na základě skutečné výše odebraných služeb je vyúčtování předkládáno nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Vyhovotvoření vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zaplacením dle platného ceníku.

4. Ceny za poskytnuté služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

5. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přitřezné nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v platbě, že platba je řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdrív splatné, s čímž účastník výslovně souhlasí.

6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytnutých služeb, je poskytovatel oprávněn v případě nahužazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

7. Účastník je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytnuté služby:

- a. aktivací poplatky, jejich výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nastanou odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak.

b. provádění cen za poskytnuté služby (např. paušální poplatky, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb ÚVT TELEFON, ÚVT TELEVIZÍ, apod.)

c. další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními.

8. Forma plateb cen za služby a poplatků, jakož i druhy a parametry poskytnutých služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejmeně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele a tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvním dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost

doručena. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.uvtnet.cz.

9. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu, prostřednictvím ČR, nebo písemně na adresu uživatele.

10. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením dvou vyúčtovacích poplatků a nezejména nápravu ani do pěti pracovních dní po doručení upomínky, nebo telefonickým upozornění, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy nebo odpojení služby, také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případné vzniklé škody.

11. Pokud uživatel uhradil poskytovateli předem poplatky za služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.

2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy předněstně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusí.

3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvědí v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělují či nezpřístupňují třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

4. Skutečnosti smlouvy a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.

5. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení předávaného ke koncovému bodu.

6. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých webových stránkách a zasláním oznámení a změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem, nebo písemně. Poskytovatel se zavazuje nejmeně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatně změny smluvních podmínek, které pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou akceptovány.

7. Smluvní strany se dohodly a podpisem smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.

8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupňovat tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkami souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracovávání“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informacích a útvacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem a všech služeb poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů poskytnutých k využívání jeho rodného čísla je poskytovatel smlouvu oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích a něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním jakýchkoli obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a to účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dale účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel uvážlivě se této služby účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlosových služeb (operátorovi). Neprůstřednost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem.

9. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

10. Tyto podmínky se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.