

**Všeobecné podmínky  
pro poskytování telekomunikačních služeb  
společnosti Josef Krajíček, Družstevní 433,  
763 15 Slušovice, IČ: 45460493, DIČ:  
CZ6406262060**

**1. Předmět Všeobecných podmínek**

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky, na základě kterých bude společnost Josef Krajíček, Družstevní 433, 763 15 Slušovice, IČ: 45460493, DIČ: CZ6406262060 (dále jen Poskytovatel) poskytovat Uživateli základní a doplňkové datové telekomunikační služby sítě Internet v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) a zákonem č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („OZ“), šíření rozhlasového a televizního signálu prostřednictvím IPTV

**2. Práva a povinnosti Uživatelé**

- 2.1. Uživatel je každá fyzická nebo právnická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou byla uzavřena Smlouva o pevném připojení k síti Internet (dále jen Smlouva).
- 2.2. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního programu (prohlížeč, browser), za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která budou Uživateli k dispozici.
- 2.3. Uživatel má přístup ke všem informacím obsažených v aplikacích a službách sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele.
- 2.4. Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, reklamace a žádosti Poskytovateli.
- 2.5. Uživatel je oprávněn požadovat změnu Smlouvy dle bodu 6 Všeobecných podmínek.
- 2.6. Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby v souladu s platnými Ceníky Poskytovatele.
- 2.7. Uživatel je povinen při využívání služeb dodržovat obecné závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 2.8. Uživatel nesmí využívat Internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku 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.
- 2.9. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám údaje (jména účtů a hesla) pro připojení k síti Internet a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Je povinen učinit všechna 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.
- 2.10. Uživatel smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb a zákonem chráněná práva třetích stran.
- 2.11. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové přijatelné informace, které umožňují spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a solventnost a schopnost Uživatele plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, registraci plátce DPH, bankovní spojení).
- 2.12. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele na kontaktní adrese o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě, a to zejména jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy organizace, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 2.13. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Uživatelem písemně dohodnuto jinak.

**3. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 3.2. 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.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových kódech a IP adresách pro zařízení Uživatele v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Uživatele, se kterým je uzavřena Smlouva, zaplacení cen podle platného Ceníku služeb a zařízení nebo žádat Uživatele o složení zálohy na poskytované služby a objednané zařízení.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn v souladu s dokumentem Zásady zpracování osobních údajů ověřit informace a podklady předané Uživatelem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 3.7. 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. Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případné vzniklé újmy a zároveň je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- 3.8. Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb Uživatelem, za obsah přenašených zpráv (informací), ani za ztrátu dat Uživatelem uložených v rámci služeb, ani za újmu takovou ztrátou případně vzniklé, jakož ani za informace a údaje použité Uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
- 3.9. Poskytovatel poskytuje služby v minimální zaručené úrovni kvality služeb v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem a za dalších podmínek uvedených ve smluvních podmínkách.
- 3.10. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může Poskytovatel přijmout následující druhy opatření: blokovat narušující datový provoz, omezit nebo úplně zamezit přístup

Uživatele do datové sítě Poskytovatele nebo vypovědět smlouvu s Uživatelem a odpojit ho od datové sítě Poskytovatele. Poskytovatel informuje Uživatele o těchto skutečnostech na kontaktní e-mail.

**4. Ceny služeb**

- 4.1. Platný Ceník služeb a zařízení obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb a zařízení, které přislouží k pevnému připojení k síti Internet včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují. Tento Ceník je v aktuální podobě k dispozici na webových stránkách Poskytovatele nebo na provozovně Poskytovatele.
- 4.2. Cenu za služby a podmínky, za nichž se uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě.
- 4.3. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká. Za splnění této informační povinnosti ze strany Poskytovatele je považováno i zveřejnění těchto změn na webových stránkách Poskytovatele.
- 4.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH). V případě, že je Uživateli poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH.

**5. Platební podmínky**

- 5.1. Uživatel hradí služby Poskytovatele a cenu zařízení na základě zaslávaného řádného daňového dokladu (dále jen faktury), který je splatný do 14 dnů od jeho vystavení. Doba splatnosti může být ve výjimečných případech stanovena na delší dobu, toto ujednání podléhá schválení odpovědné osoby Poskytovatele a musí být učiněno písemně.
- 5.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku jejich aktivace. Období, za které jsou služby účtovány, musí být na faktuře vyznačeno.
- 5.3. V případě služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat je zúčtovacím obdobím vždy jeden kalendářní měsíc. Po skončení zúčtovacího období vystaví Poskytovatel fakturu, obsahující údaje o zpoplatněné spotřebě služeb Poskytovatele.
- 5.4. Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 8.4.2 Všeobecných podmínek.
- 5.5. V případě, že Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti podle článku 5.1 Všeobecných podmínek fakturu za služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování služeb. Ujednání 5.6 Všeobecných podmínek platí i v tomto případě.
- 5.6. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby, zařízení a cen za periodické platby není dotčeno omezením nebo přerušením služeb zablokováním dle Všeobecných podmínek.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn zablokovat poskytování služeb Uživateli ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zasláná Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo Uživateli doručit. Ujednání článku 5.6 Všeobecných podmínek platí i v tomto případě.
- 5.8. Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 7.4.1 Všeobecných podmínek dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci služeb. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivního poplatku dle platného Ceníku.
- 5.9. Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny poskytovaných služeb či zařízení a periodických cen ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 5.10. Vypovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou ze strany Uživatele vzniká poskytovateli nárok na vyúčtování smluvní pokuty Uživateli ve výši jedné dvacetiinové součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání Smlouvy).
- 5.11. V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat počínaje dnem prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování o smluvní pokutě. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti uhradit dlužné částky a náklady spojené s upomínkou. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 5.12. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli náklady spojené se zpracováním a distribucí upomínek a také veškeré náklady související s vymáháním pohledávek. Uživatel je povinen tyto náklady uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem.
- 5.13. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Uživatele ještě před termínem instalace objednaných zařízení zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli smluvní storno poplatek ve výši 15% z ceny smluvně objednaného zařízení.

**6. Změny Smlouvy o pevném připojení k Internetu**

- 6.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění typu služeb poskytovaných na základě této Smlouvy Uživateli. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné žádosti o změnu Poskytovateli, pokud nebylo Uživatelem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu než k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli. Poskytovatel má právo po vzájemné dohodě s Uživatelem provést změnu i v dřívějším termínu.
- 6.2. 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.
- 6.3. V případě aktivace dalších služeb se Poskytovatel zavazuje tyto změny provést a aktivovat nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení žádosti Poskytovateli, přičemž doba zpoplatnění služby běží od doby její aktivace Poskytovatelem.
- 6.4. Změnu je možné požadovat na písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn a jeho zasláním na kontaktní adresu Poskytovatele.
- 6.5. Poskytovatel se může dle vlastního uvážení vzdát požadavku písemné formy pro všechny změny Smlouvy.

**6.6. Informace o Uživatelích a evidenci údajů**

- 6.7. Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat provozní elektronický registr (angl. log) o některých službách. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tento registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatele v síti Poskytovatele.
- 6.8. Poskytovatel je povinen udržovat informace o přenesených objemech dat Uživatelem, pokud je Smlouvou sjednána služba, jejíž cena je od objemu těchto přenesených dat odvozena. Uživatel je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí těchto informací, Poskytovatel je povinen tyto informace Uživateli poskytnout.
- 6.9. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s dokumentem Zásady zpracování osobních údajů.
- 7. Platnost a účinnost Smlouvy o připojení k Internetu**
- 7.1. Smlouva o pevném připojení k internetu nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána Uživatelem a odpovědným pracovníkem Poskytovatele, případně jeho pověřeným obchodním zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele, pokud není na Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.
- 7.2. Uživatel může vypovědět Smlouvu, a to vždy písemně, v následujících případech:
- 7.2.1. Bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dní, která začne běžet od dne následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto ustanovení se nepoužije, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.
- 7.2.2. Bez udání důvodu v 9 měsíční výpovědní lhůtě, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se použije pouze v případě, že byl Smlouvou sjednán pronájem datové trasy zařízením Poskytovatele.
- 7.2.3. Během 30 kalendářních dnů od oznámení změny Ceniku služeb znamenající zvýšení ceny za smluvně poskytované služby Uživateli. Výpovědní lhůta je pak 15 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Uživatele Poskytovateli.
- 7.2.4. Během 30 kalendářních dnů od oznámení změny těchto Všeobecných podmínek, a to pouze v případě, že provedená změna těchto podmínek výrazným způsobem nebo zásadně mění Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem v neprospěch Uživatele (např. prodloužení výpovědní lhůty). Výpovědní lhůta je pak 15 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Uživatele Poskytovateli.
- 7.2.5. Výpověď je možné uskutečnit i písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 7.3. Výpovědi Smlouvy i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou výpovědí formou doporučeného dopisu na poslední známou adresu Uživatele v následujících případech:
- 7.4.1. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže se Uživatel dostane do prodlení s úhradou ceny poskytovaných služeb ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Uživatel takovou závadu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem neodstraní.
- 7.4.2. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže Poskytovatel zjistí, že Uživatel porušuje Smlouvu a Všeobecné podmínky jiným způsobem, ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav.
- 7.4.3. S výpovědní lhůtou 1 měsíc, jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle Smlouvy.
- 7.4.4. S výpovědní lhůtou 1 měsíc, jestliže dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb Poskytovatelem.
- 7.4.5. S výpovědní lhůtou 1 měsíc, jestliže Uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu Smlouvy.
- 7.4.6. S okamžitým odstoupením od Smlouvy v případě porušení povinnosti Uživatele dle článku 2.13 Všeobecných podmínek.
- 7.4.7. Bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 7.5. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 7.4.1, 7.4.2 a 7.4.3 začínají 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 nedověděl.
- 8. Odpovědnost za škody a náhrada škody**
- 8.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 8.2. V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě Poskytovatele a v rámci Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost bez odkladu odstranit závadlu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 8.3. V případě porušení povinností dle čl. 2.13. těchto Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty.
- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za:
- 8.4.1. Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Uživatele.
- 8.4.2. Škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat.
- 8.4.3. Jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.
- 8.4.4. Ušlý zisk.
- 9. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost**
- 9.1. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit a doplňovat pod podmínkou oznámení Uživateli, v souladu s čl. 11.7 těchto Všeobecných podmínek. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 7.2.4 Všeobecných podmínek.
- 9.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné po dobu platnosti Smlouvy a jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká ustanovení Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvních vztahů vyplývajících.
- 9.3. V případě změny smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má Uživatel právo od Smlouvy bez jakýchkoli sankcí odstoupit nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo výpovědi Uživateli nevzniká, pokud je změna vyvolána změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Příměřeným rozsahem dle první věty tohoto odstavce se rozumí změna kteréhokoliv ujednání obsaženého v těchto Všeobecných podmínkách, ujednání obsažených ve smluvních formulářích (včetně popisu služeb, ceny a dalších podmínek tam uvedených), Technických podmínkách služeb a Ceniku služeb.
- 10. Rozhodné právo a příslušnost soudů**
- 10.1. Tyto Všeobecné podmínky a Smlouva uzavřená na jejich základě a práva stran podle této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2. Příslušnost soudu se řídí zákonem č. 99/1963 Sb., v platném znění - občanský soudní řád.
- 10.3. Právní vztahy a skutečnosti vzniklé Smlouvou na základě Všeobecných podmínek, jež zde nejsou výslovně uvedeny, se řídí zákonem příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ.
- 11.1. **Reklama** je písemně nebo telefonicky provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchu, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 11.2. Reklama by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení, adresu, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady.
- 11.3. Reklama se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 11.4. Poruchou se rozumí stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snižena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah před zařízením na straně Poskytovatele.
- 11.5. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamae bud formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- 11.6. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamae bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamae. Podrobnosti stanoví ZoEK.
- 11.7. Uživatel je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
- 11.8. Poskytovatel při vyřizování reklamaci na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření priměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech
12. **IPTV** - je služba televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV), která je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou.
- 12.1. Služby IPTV jsou poskytovány prostřednictvím sítě internet. Platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu Provozovatele placeny Uživatelem k rukám Poskytovatele. Provozovatel je tedy nositelem veškerých práv a povinností k šíření převzatého TV a rozhlasového vysílání a dodavatelem obsahu tohoto vysílání.
- 12.2. Provozovatelem IPTV je společnost Sledovani.tv.cz s.r.o., se sídlem U Vodáry 3032/2a, Královo pole, 616 00 Brno, IČ: 01607910, na základě platných pověření a registrací.
- 12.3. Programová nabídka služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele, na provozovně Poskytovatele či na základě telefonického dotazu. 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 nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 12.4. Provozovatel nese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sniženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržením technických parametrů přístupové sítě. Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o jakémkoliv poruchu či závad na přístupové síti.
- 12.5. Ke službě IPTV mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby je uvedena na webových stránkách Poskytovatele nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.
- 12.6. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služeb přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- 12.7. V případě využívání služby IPTV a doplňkových služeb nevzniká uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb. Zpřístupňování obsahu získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno. Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby IPTV, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahu i jejich šíření, pozměňování a upravování 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 právy či jejich obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavření smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 12.8. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá.
- 12.9. V případě Služby IPTV a doplňkových služeb Poskytovatel neodpovídá za obsah přezatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
- 12.10. Uživatel bere na vědomí, že je povinen zaplatit koncesionářský poplatek za příjem TV a rozhlasového vysílání.
- 12.11. Služba Sledování.tv může být poskytována také jako bezplatná bonusová služba, která jako bezplatná může vykazovat zhoršenou kvalitu a Provozovatel Sledování.tv resp. Poskytovatel je libovolně oprávněn měnit její programovou skladbu, a to zejména s ohledem na změny právních předpisů nebo smluvních vztahů se třetími osobami,

nebo jiných důvodů včetně důvodů obchodních, a nemusí být poskytována nepřetržitě. Bonusová služba Sledování.tv bude poskytována pouze na výslovnou žádost Uživatele k vybraným Službám s tím, že na tuto bezplatnou službu mu nevzniká ze Smlouvy nárok a ani záruka za kvalitu.

**13. Ustanovení společná a závěrečná**

- 13.1. České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným.
- 13.2. Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových Všeobecných podmínek, které dnem vydání ruší platnost Všeobecných podmínek předcházejících.
- 13.3. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky, platný Ceník služeb a zařízení a Technické podmínky služeb, to vše dostupné na webových stránkách Poskytovatele.
- 13.4. Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet na všech prodejních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli před podepsáním Smlouvy. Součástí Smlouvy bude i potvrzení Uživatele, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.
- 13.5. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 13.6. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek na jinou osobu. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této Smlouvy, jakož i tuto Smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení Uživatel uděluje svůj výslovný souhlas.
- 13.7. Pokud v těchto Všeobecných podmínkách nebylo ustanoveno jinak, předpokládá se, že Uživatelé byly oznámeny změny služeb, změny Ceníku služeb a změny těchto Všeobecných podmínek uplynutím lhůty 30 dnů od odeslání těchto změn Uživatelé nebo jejich zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.
- 13.8. Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021. Tyto všeobecné podmínky nahrazují veškeré předchozí všeobecné podmínky a vztahují se i na Smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti těchto všeobecných podmínek, pokud to tyto Smlouvy výslovně nevylučují.

Kontaktní údaje Poskytovatele:

Josef Krajíček  
Družstevní 433, 763 15 Slušovice  
IČ: 45460493; DIČ: CZ6406262060

Kontaktní osoba:

Josef Krajíček  
Tel.: 777 793 805

E-mail: [kservis@centrum.cz](mailto:kservis@centrum.cz)

Web: <https://www.kservis.net>