

## **1. Základní ustanovení a vymezení pojmů**

- 1.1. Společnost TKR Jašek, s.r.o. se sídlem Rožnov pod Radhoštěm, Nádražní 628, PSČ 756 61, IČ 25385780 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 17193 (dále též jen „poskytovatel“), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito všeobecnými podmínkami veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále též jen „služby“) koncovému uživateli (dále též jen „uživatel“), k jejichž odběru se uživatel zavázal jejich označením na příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „smlouva“).
- 1.2. Aktuální znění všeobecných podmínek je veřejně dostupné na WWW stránkách <http://muj.ValachNet.cz> a na kontaktním místě poskytovatele (dále též jen „kontaktní místo“). Kontaktní místo se pro účely těchto všeobecných podmínek rozumí vyhrazený prostor v sídle poskytovatele určené ke kontaktu s uživateli a to zejména osobní, telefonickou, elektronickou či písemnou formou. Kompletní kontaktní údaje jsou uvedeny ve smlouvě v článku 1 – smluvní strana poskytovatel.
- 1.3. Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění v rozsahu osvědčení č.435 Českého telekomunikačního úřadu (dále též jen „ČTÚ“) č.j. 195662/2005-638 ze dne 20.9.2005 uděleného poskytovateli. Poskytovatel je provozovatelem převzatého rozhlasového a televizního vysílání (dále též jen „R“ a „TV“) šířeného prostřednictvím kabelových systémů na základě rozhodnutí Rady České republiky pro R a TV vysílání (dále též jen „RRTV“) o registraci č.j. Rg/100/00 ze dne 30.5.2000 ve znění platně registrovaných změn. Poskytovatel je provozovatelem televizního vysílání šířeného prostřednictvím kabelových systémů na základě rozhodnutí RRTV o udělení licence č.j. Ru/48/03 ze dne 4.2.2003 ve znění platně licencovaných změn.
- 1.4. Uživatel je soukromá, fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby výhradně pro svou vlastní potřebu v rámci odběrného místa uvedeného ve smlouvě.
- 1.5. Podmínkou pro uzavření smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření smlouvy a právo užívat odběrné místo, ve kterém se mají realizovat služby.
- 1.6. Odběrné místo může být jednoznačně ohraničená bytová jednotka nebo jednoznačně ohraničený nebytový prostor v rámci nemovitosti.
- 1.7. Nemovitost je objekt evidovaný v katastru nemovitostí a bylo mu přiděleno číslo popisné (dále též jen „č.p.“). Druhy nemovitostí jsou:
  - 1.7.1. rodinný dům, u něhož počet bytových jednotek nepřevyšuje tři, má nejvýše jeden nebytový prostor a nemá přístupné společné prostory domu;
  - 1.7.2. bytový dům má libovolný počet bytových jednotek a současně je vybaven společnými prostory domu. V rámci bytového domu se mohou také vyskytovat nebytové prostory, ale jejich počet nesmí přesahovat počet bytových jednotek;
  - 1.7.3. multifunkční dům, ve kterém převažuje počet nebytových prostorů nad počtem bytových jednotek. Mohou a nemusí existovat společné prostory domu.
- 1.8. Uživatel má k dispozici svůj elektronický uživatelský účet v rámci systémů poskytovatele na WWW adrese <http://muj.ValachNet.cz>, prostřednictvím kterého může uživatel ovlivňovat některé parametry příslušných služeb. Poskytovatel přidělí uživateli přístupové jméno a heslo, kterým je chráněn uživatelský účet. Poskytovatel je oprávněn měnit přístupová jména a hesla, IP adresy, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně poskytovatele. Uživatel se zavazuje se svým přístupovým jménem a heslem nakládat jako s důvěrnými údaji.
- 1.9. V rámci uživatelského účtu mohou být poskytovatelem vedeny jeden a nebo více kreditních účtů uživatele. Na kreditních účtech jsou poskytovatelem evidovány veškeré pohyby plateb uživatele, pokud byla uživatelem ve smlouvě zvolena úhrada za služby formou předplatného z kreditního účtu uživatele.
- 1.10. Provoz služeb poskytovatele je sledován v dohledovém centru.
- 1.11. Poskytovatel prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností ve vztahu k předmětu smlouvy.

## **2. Podmínky poskytování služeb**

- 2.1. Poskytovatel poskytuje uživateli několik druhů služeb a to zejména hlasovou službu, službu přístupu k síti Internet a služby přenosu TV a R signálů po kabelu. Poskytovatel rovněž zabezpečuje ke všem uvedeným druhům služeb doplňkové služby.
- 2.2. Jednotlivé druhy služeb a jejich parametry jsou detailně popsány v informačních listech (dále též jen „INFO-list“). Aktuální znění INFO-listů je veřejně dostupné na WWW stránkách <http://muj.ValachNet.cz> a na kontaktním místě. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit parametry u jednotlivých druhů služeb vydáním nových INFO-listů a jejich zveřejněním na WWW stránkách <http://muj.ValachNet.cz> a na kontaktním místě.
- 2.3. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití služeb nebo za informace, údaje a data dostupná prostřednictvím služeb.
- 2.4. Služby jsou poskytovány prostřednictvím fixní veřejné sítě elektronických komunikací (dále též jen „sít“) do jednotlivých odběrných míst. V odběrném místě poskytovatel a nebo jiný subjekt, který byl poskytovatelem pověřen k této činnosti, zpřístupní příslušné služby na portech. Podle druhu služby se může jednat o TV+R port a nebo datový port a nebo hlasový port.
- 2.5. Poskytovatel provede aktivaci služby na příslušném portu ve chvíli úhrady připojovacího a aktivačního poplatku v plné výši uživatelem, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak. Poskytovatel zhodnotí technickou připravenost odběrného místa na síti pro požadovanou službu a pokud jejímu zavedení brání technické překážky, vyhrazuje si právo dohodnout jinou výši připojovacího poplatku individuálně.
- 2.6. Na jednom portu může být zpřístupněna právě jedna služba. Poskytovatel garantuje parametry u příslušné služby až na příslušný port vyjma případu uvedeného v bodě 2.9. a v bodě 2.30. těchto všeobecných podmínek.
- 2.7. Některé druhy služeb mohou být podmíněny instalací brány do odběrného místa, tj. TV+R brána a nebo datová brána a nebo hlasová brána, na které je technicky možné vytvořit příslušný port. Tato možnost je blíže specifikována ve smlouvě.
- 2.8. Brána se stává majetkem uživatele ve chvíli úhrady připojovacího poplatku v plné výši. Na brány dodané poskytovatelem je poskytována záruční lhůta 24 měsíců, která začíná běžet od chvíle převzetí brány uživatelem.
- 2.9. V případě, že je instalována brána, kterou dodal jiný dodavatel, než je poskytovatel, považuje se za místo garance parametrů příslušné služby náhradní port, který se nachází z pohledu uživatele na nejbližším možném přímo souvisejícím nadřazeném systému poskytovatele.
- 2.10. Uživatel zajistí dodávku elektrické energie nutné pro provoz brány.
- 2.11. Uživatel se zavazuje, že nebude zasahovat žádným způsobem do sítě napájející signálem příslušný port.

- 2.12. V případě požadavku na připojení uživatelské sítě pevně spojené s nemovitostí uživatele vybudované třetí stranou se sítí poskytovatele, uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel provede revizi připojované uživatelské sítě na náklady uživatele. Pokud se při revizi prokáže přítomnost komponentů v připojované uživatelské síti, které nesplňují příslušné bezpečnostní a technické předpisy platné v České republice pro propojení se sítí poskytovatele, vyhrazuje si poskytovatel právo odmítnout požadované propojení.
- 2.13. Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové a legální softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „koncová zařízení“) a zajistit funkčnost koncových zařízení potřebnou pro úspěšné propojení s příslušným portem sítě. Koncové zařízení musí splňovat požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení. Je-li pro poskytování služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy jednotlivých služeb na vlastní náklady.
- 2.14. Uživatel se zavazuje nepřipojovat k portům koncová zařízení, která k tomu nejsou určena a která nesplňují požadavky bezpečnostních a technických předpisů platných v České republice (povinnost označení výrobků značkou ESČ, ČTÚ, ČSN, ČSN EN popř. CE). V případě poškození portu nebo sítě nevhodnou manipulací nebo připojením nevhodného koncového zařízení se účastník zavazuje uhradit všechny škody tímto vzniklé.
- 2.15. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s poskytováním služeb opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřazením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení v prostoru odběrného místa, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy, i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází odběrné místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za tímto účelem se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli přístup do prostor odběrného místa po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
- 2.16. Jednotlivé druhy služeb mohou být fyzicky reprezentovány na více koncových zařízeních v rámci jednoho odběrného místa a současně mohou být služby využívány dalšími osobami na jméno uživatele v rámci jednoho odběrného místa.
- 2.17. Uživatel se zavazuje užívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit přístup třetím osobám k bezplatnému nebo komerčnímu užívání služeb mimo smlouvené odběrné místo, jinak uživatel bere na vědomí, že je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (deset tisíc korun českých) včetně DPH za každé takové porušení tohoto závazku.
- 2.18. Uživatel bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelů uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni.
- 2.19. Uživatel se zavazuje užívat služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména autorský zákon.
- Specifické podmínky poskytování služby přenosu TV a R signálů po kabelu – obchodní název Televize@ValachNet.cz**
- 2.20. Poskytovatel se zavazuje:
- 2.20.1. zajistit dodávku služby přenosu TV a R signálů po kabelu v rozsahu stanoveném uživatelem;
- 2.20.2. udržovat sít v provozuschopném stavu po dobu platnosti smlouvy a zajistit dodávku služeb přenosu TV a R signálů po kabelu do odběrného místa v kvalitě podle ČSN EN 50083, ČSN 36 7211.
- 2.21. Poskytovatel doporučuje v rámci udržení kvality služeb přenosu TV a R signálů po kabelu používat za portem TV+R pouze dělicí prvky a účastnické šňůry s kvalitním tlumením stíněním.
- Specifické podmínky poskytování služby přístupu k síti Internet – obchodní název Internet@ValachNet.cz**
- 2.22. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služby přístupu k síti Internet. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání interaktivních služeb existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenesení žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem. Základní bezpečnostní pravidla jsou k dispozici na internetových stránkách poskytovatele.
- 2.23. Uživatel se dále zavazuje:
- 2.23.1. nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro která nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
- 2.23.2. nepoužívat služby ani jiná zařízení poskytovatele ať přímo nebo nepřímo k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv zařízení samotné sítě, hostitele sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;
- 2.23.3. nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě nebo umožňující její narušování;
- 2.23.4. zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet;
- 2.23.5. nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tj. velké množství kopií totožných, podobných nebo objemných zpráv tzv. SPAM).
- Specifické podmínky poskytování hlasové služby – Voice over IP – obchodní název „VOJP“ nebo Telefon@ValachNet.cz**
- 2.24. Registrací na telefonní ústředně poskytovatele je uživatel oprávněn k využívání hlasových služeb, tj. uskutečňovat volání do pevných i mobilních sítí v České republice a zahraničí prostřednictvím sítě. Uživatel obdrží oznámení o vzniku registrace včetně informací o zřízení telefonního účtu k telefonnímu účastnickému číslu, které jsou předány elektronickou formou nebo osobně na kontaktním místě zdarma, pozemní poštou za úplaty dle specifikace ve smlouvě.
- 2.25. Na základě řádně provedené registrace, autorizace a úhrady předepsaných poplatků získá uživatel telefonní číslo (příp. řadu telefonních čísel), které svým charakterem odpovídá parametrům příslušné registrace. Uživatel je povinen při registraci služby seznámit se s povahou, rozsahem a vymezením, vč. případného omezení registrované služby, což jsou specifické parametry služby, ke kterým zákazník autorizací registrace přistupuje bez výhrad.
- 2.26. Uživatel je povinen využívat přidělené telefonní číslo (řadu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmětného čísla dle příslušného oprávnění – geografická, negeografická telefonní čísla.

- 2.27. Uskutečnění hlasových služeb mimo síť ValachNet.cz a peeringových partnerů je podmíněno kladným kreditním zůstatkem telefonního účtu u telefonního čísla, ze kterého je volání iniciováno. Podrobný výpis hovorného s vyúčtováním u příslušného telefonního čísla je dostupný zákazníkovi po platném přihlášení přístupovými parametry <http://muj.ValachNet.cz>.
- 2.28. Ceník hovorů prostřednictvím hlasové služby je v aktuálním znění veřejně dostupný na <http://muj.ValachNet.cz> v části TELEFON.
- 2.29. Hovory uskutečněné v síti poskytovatele či peeringových partnerů, jejichž seznam je uveden na <http://muj.ValachNet.cz> v části TELEFON – „seznam prefixů zdarma“ jsou ZDARMA.
- 2.30. Uživatel je povinen ve své režii a na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k telefonní ústředně poskytovatele tak, aby byla vyhovující pro provozování hlasové služby. Poskyvatel garantuje standardně kvalitu hlasové služby na portu telefonní ústředny.
- 2.31. Jestliže uživatel využívá služby [Internet@ValachNet.cz](http://muj.ValachNet.cz), má v rámci poskytovatelem časově omezené akce „Zařízení ZDARMA“ možnost zakoupit si do svého majetku zařízení pro uskutečňování hlasové služby, přičemž cena zařízení je zákazníkovi převedena ke konkrétnímu telefonnímu číslu jako částka hovorného na příslušný telefonní účet jako bonus. Takto získaná částka hovorného je dále dělitelná pouze mezi maximálně dvě telefonní čísla hostující na společném zařízení a je nepřenositelná k jinému uživateli. Uživatel je oprávněn ji v celém rozsahu využít k uskutečňování hlasových služeb až do jejího úplného vyčerpání. Nevyčerpané hovorné propadá zpět poskytovateli po 24 (dvaceti čtyřech) měsících od posledního hovoru uskutečněného do placené destinace. Tato operace převedení finančních prostředků je vratná v případě, že uživatel odevzdá zařízení plně funkční a v originálním čistém obalu včetně příslušenství do 12 (dvanácti) měsíců od zakoupení zařízení. Finanční prostředky jsou vráceny do 30 (třiceti) dní od odevzdání zařízení uživatelem a za podmínky, že bude zařízení po kontrole poskytovatelem prohlášeno jako plně funkční.
- 2.32. Účastní-li se uživatel akce „Zařízení ZDARMA“, tak poskyvatel garantuje kvalitu hlasové služby na hlasovém portu koncového zařízení.
- 2.33. K hlasové službě je poskytována doplňková služba seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby.
- 2.33.1. Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení uživatele připojeno.
- 2.33.2. Uživatel je registrací hlasové služby zařazen do telefonního seznamu, který je veřejně dostupný v elektronické podobě na <http://muj.ValachNet.cz>. Uživatel souhlasí bez výhrad se zveřejněním telefonního čísla spojenou s svými identifikačními údaji ve veřejném seznamu telefonních čísel. Uživatel může u telefonního čísla nastavením příslušné volby parametrů využít možnosti nezveřejnění svého telefonického kontaktu.
- 2.33.3. Poskyvatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech uživatelů hlasové služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené ČTÚ. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým uživatel vyslovil souhlas.
- 2.33.4. Údaje poskytnuté uživatelem při registraci hlasové služby zpracované může poskyvatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků hlasové služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků hlasové služby.
- 2.33.5. Text označení účastnické stanice navrhne uživatel, avšak poskyvatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům České republiky a aby bylo vyhledávání uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskyvatel povinen uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 2.33.6. Poskyvatel zajistí na žádost uživatele opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu.
- 2.33.7. U veřejně dostupné telefonní služby a přidavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice včetně dodací lhůty a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskyvatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti a v propojených veřejných komunikačních sítích třetích stran.
- 2.34. Poskyvatel zajišťuje službu přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění) dle společného dokumentu Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí a ČTÚ "Přenositelnost čísla" ze dne 12. prosince 2002 v platném znění.

### 3. Hlášení a odstraňování vadné dodávky služeb, reklamace zařízení

- 3.1. Při poskytování služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasné omezení popř. i přerušení poskytování služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskyvatel takovou skutečnost uživateli předem elektronickou formou elektronickou poštou nebo vyvěšením na WWW stránky, při dlouhodobějším trvání více jak 7 (sedm) dní také formou vyvěšením ve společných prostorách bytových domů a veřejných informačních tabulí, prostřednictvím místního tisku, letákem a nebo prostřednictvím vlastního TV vysílání.
- 3.2. Dohledové centrum poskytovatele sleduje pouze takové části sítě, které jsou přímo v moci poskytovatele. Poskyvatel nezajišťuje pravidelnou kontrolu bran, portů a koncových zařízení instalovaných v odběrném místě.
- 3.3. Uživatel je povinen na vlastní náklady oznámit dohledovému centru poskytovatele omezení nebo přerušení dodávky služeb (dále též jen „porucha“), viditelné závady na bráně, portu nebo vedení sítě (dále jen „závada“). Dohledové centrum přijímá hlášení od uživatelů zejména telefonickou nebo elektronickou formou v obvyklé pracovní době 7 dní v týdnu od 8:00 do 20:00 hodin. Kompletní kontaktní údaje jsou uvedeny ve smlouvě v článku 1 – smluvní strana poskyvatel. Každé oznámení uživatele je evidováno dohledovým centrem s časovou značkou s přesností na celé hodiny. Hlášení uživatele o poruše a nebo závadě zaznamenaná od 20:00 hodin do 8:00 hodin jsou přijata a zpracována pracovníky dohledového centra v nejbližší následující obvyklé pracovní době.
- 3.4. Doporučená doba, po kterou by měla trvat porucha a nebo závada, než tuto uživatel oznámí dohledovému centru, je 30 (třicet) minut. Poskyvatel předpokládá, že uživatel před oznámením poruchy a nebo závady provedl kontrolu svých koncových zařízení tak, aby se v rámci svých možností pokusil vyloučit chybu přímo na vlastním koncovém zařízení a předešel tak marnému výjezdu servisního technika.
- 3.5. Poskyvatel se zavazuje odstranit poruchy a nebo závady do 48 (čtyřiceti osmi) hodin od jejich oznámení uživatelem v dohledovém centru, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu do odběrného místa, nemovitosti, k síti a nebo přerušení dodávky elektrické energie.
- 3.6. Lhůty uvedené v bodě 3.5. těchto všeobecných podmínek neplatí v případě, že porucha a nebo závada je způsobena událostí a nebo nadřazeným systémem, který není v moci poskytovatele, např. mimořádnou živelnou událostí, stavební činností, vandalismem, krádeží, dlouhodobým přerušením dodávek elektrické energie, výlukami a výpadky na pozemních a satelitních vysílačích či odbavovacích pracovištích jednotlivých TV a R programů, dálkových optických tras apod.. Řešení vzniklé situace je však i v takových případech povinností poskytovatele se snahou přijímat taková opatření, aby se minimalizovala doba trvání poruchy a nebo závady.

- 3.7. Za okamžik obnovení bezvadné dodávky služeb je považováno poskytovatelem předané oznámení uživateli formou osobní, telefonickou, elektronickou nebo písemnou. Každé oznámení poskytovatele je evidováno dohledovým centrem s časovou značkou s přesností na celé hodiny. U služby přenosu TV a R signálů po kabelu se oznámení uživateli neprovádí v případě, že se jednalo o poruchu společnou pro více jak 10 (deset) odběrných míst, záznam o obnovení bezvadné dodávky služeb je archivován dohledovým centrem.
- 3.8. Náklady na odstranění poruchy a nebo závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy byla porucha způsobena uživatelem a nebo jednalo-li se o závadu na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn jednorázově vyúčtovat uživateli podle aktuálně platného ceníku servisních zásahů poskytovatele a uživatel je povinen uhradit vyúčtované náklady v souladu s vystaveným daňovým dokladem-fakturou. Daňový doklad-faktura bude mít lhůtu splatnosti 14 (čtrnáct) dní od data vystavení dokladu, bude doručen stejným způsobem, jako jsou zasílány daňové doklady u příslušného druhu služby, u kterého vzniklo hlášení o poruše a nebo závadě. V případě, že se daňové doklady uživateli nezasílají, bude zvolen způsob doručení pozemní poštou.
- 3.9. Nebude-li porucha a nebo závada vzniklá na straně poskytovatele, která byla uživatelem oznámena dohledovému centru, odstraněna do lhůty 48 (čtyřiceti osmi) hodin od jejího oznámení poskytovateli, bude uživateli na základě jeho žádosti zasláné do kontaktního místa vrácena poměrná část z měsíčního provozního poplatku za každý započatý den, kdy uživatel nemohl vůbec službu využívat, při nejbližším možném vyúčtování provozních poplatků. Pro výpočet se uvažuje pouze paušální část provozního poplatku.
- 3.10. Nebude-li porucha a nebo závada vzniklá na straně poskytovatele, která byla uživatelem oznámena dohledovému centru, odstraněna do lhůty 14 (čtrnácti) dní od jejího oznámení poskytovateli, bude uživateli automaticky vrácen jeden celý měsíční provozní poplatek při nejbližším možném vyúčtování provozních poplatků. Pro výpočet se uvažuje pouze paušální část provozního poplatku.
- 3.11. V případě, že je uživatel přesvědčen, že dodávka služby a nebo zařízení svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají smlouvě a proto vykazují vady, je uživatel oprávněn uplatnit své právo na odpovědnost za tyto vady u poskytovatele písemnou formou na kontaktním místě (dále též jen „reklamací“). Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté služby je uživatel povinen uplatnit do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak uživatelovo právo zanikne. Jiné vady při plnění služeb je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nejdéle však do 6 (šesti) měsíců, jinak uživatelovo právo zanikne.
- 3.12. Uplatnění reklamací proti výši účtovaných provozních poplatků popř. jiných poplatků za poskytnuté služby v průběhu doby splatnosti vystaveného daňového dokladu má za následek prodloužení lhůty splatnosti o tolik dní, o kolik bude datum vyřízení reklamací vyšší než datum splatnosti daňového dokladu plus 5 (pět) dní. V případě, že je reklamací předána poskytovateli k vyřízení po datu splatnosti daňového dokladu, nemá podání reklamací odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit vyúčtované poplatky za poskytnuté služby v plné výši do data splatnosti.
- 3.13. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací proti výši vyúčtovaných provozních poplatků popř. jiných poplatků za poskytnuté služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamací, vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním provozovatelem / operátorem, tak nejpozději do 60 (šedesáti) dnů ode dne doručení reklamací. V případě kladného vyřízení reklamací ve prospěch uživatele je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně vyúčtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamací. Prohlásí-li poskytovatel, že uživatel podal neoprávněnou reklamací, zůstává uživateli právo uplatnit u ČTÚ své námitky proti způsobu vyřízení reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení zamítavého stanoviska k reklamací od poskytovatele.
- 3.14. Reklamací zařízení dodaná poskytovatelem se řídí platnými zákony České republiky. Poskytovatel poskytne náhradní zařízení uživateli po dobu vyřizování reklamací zařízení v případě, že uživatel složí vratnou kauci v plné ceně náhradního zařízení. V opačném případě může uživatel dohodnout s poskytovatelem dočasné pozastavení služby.
- 3.15. V případě oprávněně reklamací zařízení získané v rámci akce „Zařízení ZDARMA“, kdy uživateli je v rámci řádně ukončeného reklamačního řízení přiznáno vrácení kupní ceny zařízení, která byla převedena do hovorného ke konkrétnímu telefonnímu číslu, bude uživateli na tuto částku vystaven daňový doklad-dobropis. Přiznáním nároku na vrácení částky kupní ceny zařízení vzniká uživateli povinnost uhradit poskytovateli již vyčerpané hovorné. Vyúčtování této částky je vždy součástí daňového dokladu-dobropisu a obě smluvní strany akceptací ujednání všeobecných podmínek vyjadřují vůli k započtení těchto vzájemných závazků a pohledávek. Rozdíl mezi pořizovací cenou zařízení a částkou čerpaného hovorného bude uživateli poukázán do 7 (sedmi) dnů po vystavení daňového dokladu-dobropisu ve prospěch jeho účtu, specifikovaného uživatelem v reklamačním protokolu při uplatnění reklamací.
- 3.16. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby a nebo zařízení, vadného poskytnutí služby a nebo zařízení.

#### **4. Platnost smlouvy, změny služeb, poplatky, úhrady a doklady**

- 4.1. Smlouva nabývá platnosti v den podpisu oběma smluvními stranami a účinnost smlouvy nastane v den, kdy bude uživatelem podepsán protokol o předání služby, pokud se takový protokol u příslušné služby vystavuje, a nebo první den následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla uživateli oznámena písemným sdělením aktivace nebo změna služby. Od okamžiku nabytí účinnosti smlouvy budou také účtovány poplatky za služby.
- 4.2. Ve smlouvě jsou stanoveny připojovací, aktivační a provozní poplatky.
- 4.3. Formu úhrady, periodu plateb, způsob vydávání daňových dokladů, způsob úhrady daňového dokladu a způsob doručení daňového dokladu uživatel specifikuje ve smlouvě v rámci povolených kombinací. Změny lze provádět v rámci pravidel uvedených v příslušném INFO-listu.
- 4.4. Splatnost jednotlivých poplatků je dána datem splatnosti uvedeném na daňovém dokladu-faktuře.
- 4.5. Uživatel je povinen hradit poplatky nejpozději k datu splatnosti uváděných na daňových dokladech. V případě prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši **5,- Kč/den** a to vždy za každý započatý den prodlení.
- 4.6. Při platbě dlužných částek uživatelem bude zaplacená částka započtena nejprve proti splatné smluvní pokutě, pak proti poplatkům za poskytnuté služby s jejichž úhradou je uživatel v nejdělsí lhůtě prodlení.
- 4.7. V případě, že uživatel nezaplatí včas řádně vyúčtované poplatky za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní uživatele a stanoví náhradní termínu plnění nebo dodatečné lhůty k nápravě. Pokud uživatel v náhradním termínu nebo dodatečné lhůtě nezjedná nápravu, má poskytovatel právo omezit poskytování služeb uživateli a to až zamezením přístupu ke službám. Při opakovaném nedodržování podmínek splatnosti daňových dokladů uživatelem má poskytovatel právo poskytování služeb ukončit.

- 4.8. Pokud byla uživatel ve smlouvě zvolena úhrada za služby formou předplatného z kreditního účtu uživatele, uživatel akceptuje zálohový daňový doklad a nebo daňový doklad-fakturu, které se vytvoří automatizovaným fakturačním systémem ValachNet.cz v okamžiku připsání částky předplatného na účet poskytovatele.
- 4.9. Uživatel bere na vědomí a akceptuje daňové doklady vystavené a doručené v elektronické podobě. Uživatel si tyto doklady vytiskne bez jakékoliv změny obsahu a údajů, textových i číselných, v odpovídající grafické úpravě dle možností a nastavení svého počítače a tiskárny. Uživatel akceptuje daňový doklad bez podpisu a otisku razítka (dle zákona č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů). Dokladem účetním pro účetnictví uživatele se daňový doklad stane podpisem uživatele (dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění zákona č. 117/1994 Sb.).
- 4.10. Odpovědnost za doručení daňového dokladu přebírá:  
4.10.1. uživatel v případě, že je daňový doklad doručován v elektronické podobě do uživatelem specifikované emailové schránky;  
4.10.2. doručovatelskou společností v případě, že je daňový doklad doručován pozemní poštou;  
4.10.3. Českou poštou s.p. v případě, že je využito systému SIPO.
- 4.11. Každá aktivace nebo změna služby vyžaduje podepsat novou smlouvu. Původní smlouva se ruší v den nabytí účinnosti nové smlouvy.
- 4.12. Pravidla pro změny služeb mohou být upraveny v rámci pravidel uvedených v příslušném INFO-listu.
- 4.13. V jednom kalendářním měsíci lze uskutečnit změnu u jednoho druhu služby pouze jedenkrát.
- 4.14. Cena za služby je stanovena dohodou smluvních stran. Aktuálně platný ceník je v příslušném INFO-listu.
- 4.15. Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy oznámit uživateli změnu INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek formou vyvěšením ve společných prostorách bytových domů a veřejných informačních tabulí, prostřednictvím místního tisku, letákem, elektronickou poštou, zveřejněním na WWW stránkách nebo prostřednictvím vlastního TV vysílání uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem.
- 4.16. Uskutečněním platby provozního poplatku uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele.
- 4.17. Uživatel se zavazuje prostřednictvím kontaktního místa oznámit jakoukoliv změnu údajů uvedených ve smlouvě, především změnu v osobě uživatele, kontaktních údajů apod.
- 4.18. Za aktuálnost a správnost údajů uživatele, ze kterých jsou generovány daňové doklady, zodpovídá výhradně uživatel. Jakákoliv dodatečná změna osobních údajů uvedených na daňovém dokladu vyžaduje dodatečný zásah do již vygenerovaných dokladů a proto je zpoplatněna ve výši **300,- Kč** (tři sta korun českých) včetně DPH. Změnu lze provést u maximálně tří naposledy vydaných daňových dokladů.
- 4.19. Pro řádné vedení účetnictví uživatele doporučujeme dodržování povinnosti provádět pravidelně tisk veškerých zasílaných daňových dokladů. Jakýkoliv dodatečný požadavek na zpětné vyhledání dokladů v databázi poskytovatele, vystavení jejich opisu a jejich případné zaslání pozemní poštou je zpoplatněno **300,- Kč** (tři sta korun českých) včetně DPH. V této ceně je zahrnut rozsah až 12 dokladů.
- 4.20. Uživatel se zavazuje ke každé bezhotovostní platbě připojit svou identifikaci, nejlépe přidělený variabilní symbol.
- 4.21. Z hlediska zákona o DPH se, ve smyslu údajů o platbách a jejich intervalu, poskytování služeb považuje za opakované plnění.
- 4.22. Změny INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek, které dnem vydání ruší platnost INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek předcházejících.

## 5. Trvání a zánik smlouvy, výpovědní lhůta, omezení dobrávky služeb

- 5.1. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou formou osobně na kontaktním místě nebo pozemní poštou v podobě doporučené listovní zásilky na adresu sídla poskytovatele
- 5.1.1. kdykoliv, výpovědní lhůta je 1 kalendářní měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla poskytovateli výpověď doručena. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou.
- 5.1.2. během 30 kalendářních dnů od oznámení změny znamenající zvýšení periodických poplatků za smluvně poskytované služby uživateli (mimo případ, kdy ke zvýšení ceny došlo výhradně vlivem změny sazby daně z přidané hodnoty), výpovědní lhůta je 1 kalendářní měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla poskytovateli výpověď doručena.
- 5.1.3. během 30 kalendářních dnů od oznámení změny všeobecných podmínek a to pouze v případě, že provedená změna všeobecných 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 uživateli poskytovateli. V tomto případě musí být ve výpovědi uveden její důvod.
- 5.2. Poskytovatel může vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou 30 (třicet) dní a to písemnou formou včetně odůvodnění výpovědi v případě nedodržení některého z ustanovení těchto všeobecných podmínek ze strany uživatele. Výpovědní lhůta začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla uživateli výpověď doručena v podobě doporučené listovní zásilky.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy:
- 5.3.1. v případě prodloužení uživatele s platbou poplatků či jiných poplatků podle smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, nebo
- 5.3.2. v případě porušení ustanovení těchto všeobecných podmínek uživatelem v bodu č. 2.17. a celého bodu č. 2.23., nebo
- 5.3.3. jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy, nebo
- 5.3.4. pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem případně správcem nemovitosti o zavedení a provozování vícekanálového televizního systému či jiné podobné smlouvy, uzavřené za účelem poskytování služeb pro nemovitost, ve které se nachází odběrné místo uživatele, nebo
- 5.3.5. nastanou-li při aktivaci odběrného místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní zprovoznění a poskytování služeb do 60 (šedesát) dní od podpisu smlouvy, nebo
- 5.3.6. z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran, nebo
- 5.3.7. odvolá-li uživatel zmocnění podle bodu č. 6.9. těchto všeobecných podmínek.
- 5.4. Odstoupení od smlouvy je účinné od chvíle doručení písemného odstoupení poskytovateli od smlouvy uživateli.
- 5.5. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane poskytovat služby po dobu delší než 30 (třicet) dní. Odstoupení od smlouvy je účinné doručení písemného odstoupení uživatele od smlouvy poskytovateli.



- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení smluvního vztahu jsou připojovací a aktivací poplatky nevratné s výjimkou ukončení smlouvy v souladu s ustanovením bodu č. 5.3.5. těchto všeobecných podmínek, kdy se poskytovatel zavazuje vrátit uživateli všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 10 (deseti) dní ode dne ukončení smlouvy.
- 5.7. V průběhu výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky, podle smlouvy a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Případný nedoplatek ze strany uživatele ke dni ukončení platnosti smlouvy uhradí uživatel poskytovateli nejpozději do 10 (deseti) dní od ukončení platnosti smlouvy. V případě přeplatku uživatele bude tento vyrovnán poskytovatelem ve prospěch uživatele nejpozději do 10 (deseti) dní od ukončení platnosti smlouvy.
- 5.8. Po uplynutí výpovědní lhůty nebo při nabytí účinnosti odstoupení od smlouvy poskytovatel ukončí dodávku služeb bezplatně.
- 5.9. Uživatel bere na vědomí, že v případě ukončení smlouvy podle bodu č. 5.1 těchto všeobecných podmínek a následném sepsání nové smlouvy na služby realizované v odběrném místě (vybavené již jednou dříve aktivními porty) a nebo k existujícímu elektronickému uživatelskému účtu uživatele uhradí poskytovateli předem jednorázový reaktivační poplatek ve výši **400,- Kč** (čtyři sta korun českých) včetně DPH.
- 5.10. Uživatel bere na vědomí, že v případě ukončení smlouvy podle bodu č. 5.2, 5.3.1, 5.3.2 a 5.3.7 těchto všeobecných podmínek a následném sepsání nové smlouvy na služby realizované v odběrném místě (vybavené již jednou dříve aktivními porty) a nebo k existujícímu elektronickému uživatelskému účtu uživatele uhradí poskytovateli předem jednorázový reaktivační poplatek ve výši **800,- Kč** (osm set korun českých) včetně DPH.
- 5.11. Uživatel, při uzavření smlouvy na dobu určitou, souhlasí s prodloužením smluvního vztahu po uplynutí sjednané doby o stejné časové období (prolongace), není-li jedním z účastníků ve lhůtě 1 měsíce před jeho uplynutím vůči druhé smluvní straně písemně projevová vůle, smluvní vztah k danému termínu skutečně ukončit (projev vůle musí být ve lhůtě doručen druhé smluvní straně). Uživatel svým podpisem na smlouvě výslovně potvrzuje, že s tímto ujednáním souhlasí.

## 6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 6.2. Obě smluvní strany se zavazují vzájemně si oznamovat jakoukoliv změnu údajů uvedených ve smlouvě, především změnu v osobě uživatele a poskytovatele, kontaktních údajů apod.
- 6.3. Smlouva je svými ustanoveními nadřazena INFO-listu a současně je INFO-list svými ustanoveními nadřazen těmto všeobecným podmínkám.
- 6.4. Ceny v těchto všeobecných podmínkách jsou uvedeny včetně DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.
- 6.5. Ceny za služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.6. Smlouva, INFO-listy a tyto všeobecné podmínky jsou sepsány v českém jazyce a v souladu s právním řádem České republiky podle:
- 6.6.1. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění,
- 6.6.2. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění,
- 6.6.3. zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony a
- 6.6.4. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů.
- 6.7. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na přední straně této smlouvy (dále též jen "osobní údaje uživatele") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s dodávanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem). Poskytovatel se zavazuje neposkytovat osobní údaje uživatele žádným jiným třetím osobám s výjimkou povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů České republiky. Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, je poskytovatel.
- 6.8. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž poskytovatel i uživatel obdrží jedno vyhotovení.
- 6.9. Uživatel prohlašuje a svým vlastnoručním podpisem stvrzuje, že se pečlivě seznámil s celým obsahem smlouvy, INFO-listy a všeobecnými podmínkami a že jim zcela rozumí a s tímto obsahem plně souhlasí. Dále uživatel prohlašuje, že smlouva byla sepsána na základě jím uvedených pravdivých údajů, dle jeho pravé a svobodné vůle, nebyla ujednána za jinak jednostranně nevýhodných podmínek a je při uzavírání smlouvy prostý omylu.
- 6.10. V případě, že jedno nebo více ustanovení INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Obě smluvní strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu INFO-listů a/nebo všeobecných podmínek.
- 6.11. 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.
- 6.12. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.10.2011.