

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

účinné od 25. 05. 2018

## PREAMBULE

Provozovatel poskytuje službu rozhlasového a televizního vysílání, které je dostupné prostřednictvím sítě Internet i ve vlastní síti a partnerských sítích coby kabelová televize. Tyto všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Provozovatele a Uživatele při poskytování a užívání této služby a představují tak součást smluvního ujednání mezi Provozovatelem a Uživatелеm.

## Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Pojmy začínající velkými písmeny použité v těchto VPS mají níže uvedený význam, nevyplývá-li z kontextu nebo z právních předpisů, od nichž není možné se ujednáním stran odchýlit, něco jiného:
  - 1.1.1. **Aktivní přípojka:** má význam stanovený v čl. 9.5 VPS;
  - 1.1.2. **Aktivace Služby IPTV:** má význam stanovený v čl. 9.5 VPS;
  - 1.1.3. **Aplikace:** movitá nehmotná věc – počítačový program, k němuž vykonává majetková práva Provozovatel;
  - 1.1.4. **Cena:** sjednaná odměna pro Provozovatele za poskytování Služby a dalších služeb;
  - 1.1.5. **Ceník:** ceník Služeb, který vede a spravuje Provozovatel, a jež je k dispozici v místě provozovny Provozovatele a je zveřejněn na Internetové adrese zejména v rámci Uživatelského rozhraní a/nebo na internetových stránkách Partnera v případě, kdy uživatel přijímá Službu IPTV přes síť elektronických komunikací Partnera;
  - 1.1.6. **ČTÚ:** Český telekomunikační úřad;
  - 1.1.7. **Další služby:** služby, které mají doplňkový charakter ve vztahu ke Službě IPTV a které blíže popisuje Článek 6 VPS;
  - 1.1.8. **GDPR:** Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
  - 1.1.9. **Internetová adresa:** internetová adresa Provozovatele <https://sledovانيتv.cz>;
  - 1.1.10. **Nařízení o přeshraniční službě:** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/1128 ze dne 14. 6. 2017 o přeshraniční přenositelnosti on-line služeb poskytujících obsah v rámci vnitřního trhu, ve znění změn;
  - 1.1.11. **Partner:** třetí osoba, která Provozovateli umožní na základě smluvního vztahu s Provozovatelem zpřístupnit Služby IPTV Uživateli;
  - 1.1.12. **Podslužby IPTV:** má význam stanovený v čl. 4.1 VPS;
  - 1.1.13. **Program:** rozhlasový nebo televizní kanál (program);
  - 1.1.14. **Provozovatel:** sledovانيتv.cz s.r.o., IČO: 01607910, spisová značka: C 78732 vedená u Krajského soudu v Brně, se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00, Brno - Královo Pole, IČO: 01607910, seznam provozoven uveřejněn na internetové adrese: [www.sledovانيتv.cz](http://www.sledovانيتv.cz);
  - 1.1.15. **Přípojně místo:** koncový bod sítě elektronických komunikací u Uživatele, tj. vyústění sítě elektronických komunikací u Uživatele, kde je možné od Provozovatele odebrat Službu po kabelu, resp. u Služby OTT místo připojení serveru Provozovatele, odkud je poskytován obsah Služby OTT do sítě Internet);
  - 1.1.16. **Registrace:** má význam stanovený v čl. 10.1 VPS;
  - 1.1.17. **Servisní zásah:** má význam stanovený v čl. 10.18 VPS;
  - 1.1.18. **Služba IPTV:** společné označení pro Službu po kabelu a Službu OTT;
  - 1.1.19. **Služba OTT:** veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená Provozovatelem prostřednictvím sítě Internet jako tzv. Over the Top služba;
  - 1.1.20. **Služba po kabelu:** veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená Provozovatelem prostřednictvím sítě elektronických komunikací Provozovatele a/nebo sítě

elektronických komunikací Partnera, kterou má (resp. jejíž část má) pro tento účel Provozovatel od Partnera k dispozici;

- 1.1.21. **Služby třetích stran:** další služby, k jejichž poskytování je Provozovatel oprávněn, jakož i služby subjektů odlišných od Provozovatele;
  - 1.1.22. **Služba VOD:** služba video na vyžádání (Video-on-demand), která umožňuje prostřednictvím sítě Internet přehrát titul (film, pořad, videoklip, skladbu) v okamžiku, kdy o to Uživatel požádal;
  - 1.1.23. **Služby:** společné označení pro Službu IPTV, Službu VOD, Další služby, Služby třetích stran a servisní služby poskytované Provozovatelem;
  - 1.1.24. **Smlouva:** smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Provozovatelem a Uživatelé za účelem poskytování Služby;
  - 1.1.25. **Smluvní strany:** smluvní strany Smlouvy, tj. Provozovatel a Uživatel;
  - 1.1.26. **Spotřebitel:** fyzická osoba – Uživatel, která uzavře Smlouvu s Provozovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (tj. jedná za účelem, který nespadá do její obchodní, podnikatelské, řemeslné nebo profesní činnosti);
  - 1.1.27. **Suspendace:** zavedení technických prostředků Provozovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VPS, za zavedení těchto technických prostředků je Provozovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; suspendováním Služby není dotčeno právo Provozovatele dále účtovat sjednanou Cenu; v důsledku Suspendace může být Služba nepoužitelná nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);
  - 1.1.28. **Uživatel:** fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo se registruje k využití Služeb;
  - 1.1.29. **Uživatelské rozhraní:** webové rozhraní Provozovatele dostupné na Internetové adrese nezbytné pro nastavení Služeb a programové nabídky a také využívání a aktivaci Služeb IPTV, které je chráněno uživatelským jménem a heslem a je určeno pro Uživatele;
  - 1.1.30. **VPS:** tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb;
  - 1.1.31. **Zařízení:** koncové zařízení, na němž je Uživatelé užívána Služba, jež je dále blíže specifikováno v čl. 9.1 VPS.
- 1.2. Odkazy na ustanovení nebo přílohy jsou odkazy na příslušné ustanovení nebo přílohu těchto VPS.
  - 1.3. Nadpisy a označení článků slouží pouze k usnadnění orientace a nemají vliv na význam či výklad těchto VPS.

## Článek 2 Předmět VPS

- 2.1. Předmětem těchto VPS je především úprava práv a povinností Smluvních stran při poskytování Služeb Provozovatelem Uživatelé. Předmětem Smlouvy není poskytování služby připojení k síti Internet.
- 2.2. Je-li Smlouva v rozporu s těmito VPS, mají ujednání obsažená ve Smlouvě přednost.

## Článek 3 Služba IPTV

- 3.1. Službou IPTV se rozumí šíření Programů v digitální kvalitě:
  - 3.1.1. jako Služba OTT, nebo
  - 3.1.2. jako Služba po kabelu.
- 3.2. Není-li ve VPS uvedeno něco jiného, použijí se ustanovení VPS na Službu IPTV poskytovanou jak podle čl. 3.1.1, tak čl. 3.1.2 VPS. Je-li pro poskytování Služby IPTV podle čl. 3.1.2 VPS uvedeno odchylné ujednání, použije se toto ujednání před obecným ujednáním obsaženým ve VPS.
- 3.3. Služba IPTV je poskytována na základě řádně uzavřené Smlouvy v rozsahu, který je ve Smlouvě, resp. dle konkrétní objednávky, dohodnut. Konkrétní rozsah Služby IPTV, který je v každý okamžik dostupný zájemci o Službu IPTV (tj. nabídka Programů a počet Zařízení, na nichž lze současně Službu IPTV využívat), je uveden na Internetových stránkách. Zde jsou k dispozici i další kontaktní údaje Provozovatele, na nichž lze zjistit další informace.
- 3.4. Služba IPTV je zpravidla poskytována v balíčcích, které se liší složením nabízených (zahrnutých) Programů. Uživatel bere na vědomí, že složení balíčků (programová nabídka), struktura Programů, jejich počet programů a pořadí může být změněna, především z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek,

změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Takto může dojít i ke snížení celkového množství Programů v daném balíčku.

- 3.5. Rozsah Služby IPTV, která je Uživatelům dostupná, závisí na způsobu jejího šíření. Programové balíčky se budou lišit v závislosti na tom, zda se jedná o Službu OTT nebo Službu po kabelu.
- 3.6. Rozsah poskytované Služby IPTV lze v průběhu trvání Smlouvy měnit na základě žádosti (návrhu) Uživatele dohodou tak, že rozšíření Služby IPTV může Uživatel požadovat zásadně kdykoli a zúžení pouze za podmínek dohodnutých předem s Provozovatelem, vždy však pouze v rámci aktuální nabídky Provozovatele. Přitom platí, že rozšíření je možné provést okamžikem Aktivace Služby IPTV, a to při nejbližším spuštění Služeb IPTV, je-li to technicky možné a není-li v Uživatelském rozhraní uvedeno jinak, a zúžení po nejbližší automatické deaktivaci Služeb IPTV, při opětovně Aktivaci Služeb IPTV.
- 3.7. Služba IPTV nemusí být dostupná každému Uživateli, nebo může být dostupná v omezeném rozsahu nebo kvalitě. Toto je závislé na kvalitě připojení k síti Internet, resp. na kvalitě sítě elektronických komunikací, ke které je Uživatel připojen, a na uzavřených smluvních vztazích mezi Provozovatelem a operátorem provozujícím síť elektronických komunikací, ke které je Uživatel připojen. Minimální parametry sítě elektronických komunikací pro příjem Služeb IPTV nebo jejich dostupnost jsou uvedeny na Internetových stránkách.
- 3.8. Služba IPTV je dostupná pouze na Zařízeních, jejichž seznam je uveden na Internetových stránkách. Na jiných Zařízeních nemusí Služba IPTV fungovat vůbec nebo jen omezeně, za to však Provozovatel neodpovídá.
- 3.9. Pokud to Provozovatel umožní, lze Službu IPTV využívat v rámci jedné Aktivní přípojky (viz čl. 9.5 VPS) na více Zařízeních, tato služba může být zpoplatněna. Není-li uvedeno něco jiného, může mít Uživatel pro užívání Služby IPTV registrována v jeden okamžik nejvýše 4 (čtyři) Zařízení s tím, že současně lze Službu IPTV (aktivně) přijímat nejvýše na 2 (dvou) Zařízeních.
- 3.10. Uživatel je plně zodpovědný za to, jaké Zařízení k používání Služby IPTV využívá, jakož i za jeho stav. Provozovatel není povinen kontrolovat vhodnost Zařízení, které Uživatel hodlá k užití Služby IPTV používat, resp. které používá.
- 3.11. Uživatel bere na vědomí, že užívání Služby IPTV může být omezeno mj. z důvodů vyplývajících z autorského práva, resp. ze smluvních vztahů s vykonavateli těchto práv k jednotlivým Programům. Takové omezení může spočívat především:
  - 3.11.1. ve znepřístupnění části obsahu některých Programů (tzv. black-out) na některých Zařízeních nebo pro některý typ příjmu (např. pro zpětné sledování – viz čl. 4.5 VPS);
  - 3.11.2. ve znemožnění provádění některých akcí, např. přetáčení (fast-forwarding) reklamy.
- 3.12. Další informace a technické podrobnosti o Službě IPTV a dalších službách (jak je upravují Článek 4, Článek 6 a Článek 6 VPS) včetně uplatňovaných omezení (čl. 3.11 VPS) mohou být k dispozici na Internetových stránkách.

#### Článek 4 Podslužby IPTV

- 4.1. V rámci Služby IPTV lze rozlišovat několik specifických služeb (dále jen „**Podslužby IPTV**“). Dostupnost konkrétní Podslužby IPTV je uvedena na Internetových stránkách, případně ji lze zjistit s využitím zde uvedených kontaktních údajů, přičemž zpravidla závisí na konkrétních Službách, které Uživatel využívá. Jednotlivé Podslužby IPTV jsou zpoplatněny dle Ceníku.
- 4.2. Mezi Podslužby IPTV patří:
  - 4.2.1. živé vysílání;
  - 4.2.2. Nahrávky;
  - 4.2.3. Zpětné sledování (catch-up).
- 4.3. **Živé vysílání** je možnost sledování Programů v reálném čase a Uživateli je zpřístupněno v rozsahu uzavřené Smlouvy. Živé vysílání může mít ve srovnání s jinými způsoby šíření Programů zpoždění z technických důvodů v závislosti na technologii šíření Služby IPTV, což Uživatel bere na vědomí.
- 4.4. **Nahrávky** představují Podslužbu IPTV spočívající ve službě virtuálního videorekordéru, pro kterou se uplatňují následující podmínky:
  - 4.4.1. Službu Nahrávky lze využít pouze na Aktivní přípojce. Pokud Uživatel nemá Aktivní přípojku, dojde nejpozději okamžikem sepnutí Nahrávky k Aktivaci Služby IPTV, s čímž Uživatel výslovně souhlasí.

4.4.2. Služba Nahrávky spočívá v tom, že Provozovatel poskytne Uživateli datové úložiště, které je možné užít pro zaznamenání pořadu ze strany Uživatele s tím, že pouze z iniciativy a ze strany Uživatele lze tohoto datového úložiště užít. Při jeho užití nesmí Uživatel porušit jakékoli platné a účinné právní předpisy, zejména v oblasti ochrany autorských děl. Provozovatel za obsah uložený na tomto datovém úložišti nenese žádnou odpovědnost.

4.4.3. Uživatel si může výhradně v rámci jím objednaných Služeb IPTV (tedy výhradně z Programů, které má Uživatel zpřístupněny, resp. objednané) zvolit pořad, resp. EPG kód (Electronic Program Guide) pořadu a Uživatelem zvolený program a časový rozsah bude nahrán. EPG kód určuje pouze časy pro nahrání a nezohledňuje skutečný začátek a konec pořadu, použití tohoto způsobu určení časového rozsahu pro nahrání pořadu je pouze na vlastní riziko Uživatele a Provozovatel nenese odpovědnost za to, zda pořad se zvoleným EPG kódem bude nahrán celý. Takto nahraný pořad se Provozovatel zavazuje uchovat po dobu alespoň jednoho kalendářního týdne (není-li v rámci Uživatelského rozhraní stanovena doba jiná).

4.4.4. V rámci Nahrávky si Uživatel předplatí maximální počet minut, které může pro nahrání pořadů (programů) využít – Minuty Nahrávek (dále jen „MN“). MN má Uživatel k dispozici (tj. může je využívat pro nahrávání pořadů) po dobu, pro kterou si Uživatel MN předplatil.

4.4.5. Po vypršení doby pro uchování pořadu je pořad z Nahrávek automaticky odstraněn.

4.4.6. Služba Nahrávky není službou vysílání na vyžádání (Video-on-Demand), jedná se pouze o datové úložiště, které je možno využít výhradně ze strany Uživatele.

**4.5. Zpětné sledování** je Podslužbou IPTV, kterou lze užít za následujících podmínek:

4.5.1. Služba Zpětné sledování umožňuje zhlédnout obsah Programů, které má Uživatel objednané, později, než byly odvysílány v rámci Živého vysílání.

4.5.2. Zpětně zhlédnout lze pouze pořady, které byly v rámci Živého vysílání odvysílány nejvýše před omezenou dobou (dále jen "**Doba zpětného sledování**").

4.5.3. Doba zpětného sledování závisí na Službách, které si Uživatel objednal.

4.5.4. Doba zpětného sledování se může v rámci různých Programů lišit, může být omezena, případně může být Zpětné sledování zcela znemožněno (zpravidla z důvodů vyplývajících z autorského práva, resp. ze smluvních vztahů s vykonavateli těchto práv k jednotlivým Programům).

## **Článek 5 Služba VOD**

**5.1.** Služba video na vyžádání (Video-on-demand) umožňuje prostřednictvím sítě Internet přehrát titul (film, pořad, videoklip, skladbu) v okamžiku, kdy o to Uživatel požádal, tj. kdy učinil objednávku a za užití služby Video-on-demand uhradil Cenu, je-li služba zpoplatněna.

**5.2.** Za Službu VOD ve považuje výhradně taková Služba VOD, kde Provozovatel redakčně zajišťuje tituly, resp. má redakční odpovědnost za tituly, nikoli Video-on-demand služba třetích stran, kterou Provozovatel jen přeprořádá, zprostředkovává nebo technicky zajišťuje (taková Video-on-demand služba třetí strany se považuje za Další službu).

**5.3.** Uživatel si může přehrát tituly, které si objednal. Službu lze objednat rozsahu, v jakém to Provozovatel umožňuje, přičemž se může jednat o jednu nebo více z následujících licencí:

5.3.1. **SVOD – subscription VOD:** podstatou je objednávka (zpřístupnění) balíčku titulů za úplaty s tím, že balíček titulů je vytvářen Provozovatelem a tento se pravidelně mění. Úhrada úplaty je prováděna formou předplatného vždy na předem stanovené konkrétní období. Takto objednaný balíček je Uživateli přístupný po omezenou, Provozovatelem předem stanovenou dobu s tím, že po uplynutí této doby je nahrazen novým balíčkem titulů. Novým balíčkem se pro tyto účely rozumí také obměna stávajícího balíčku (tj. změna jen některého, resp. některých titulů);

5.3.2. **TVOD – transactional VOD:** podstatou je objednávka (zpřístupnění) konkrétního titulu za úplatu v závislosti na volbě Uživatele, která musí být učiněna z nabídky zpřístupněné Uživateli Provozovatelem. Takto objednaný titul je Uživateli přístupný po celou dobu trvání Smlouvy;

5.3.3. **AVOD – advertising VOD:** podstatou je zpřístupnění konkrétních titulů Uživateli bez finanční úplaty s tím, že v případě těchto titulů je omezena nebo vyloučena možnost přetáčení, přeskočení nebo jiného vynechání či zkrácení reklamních sdělení, které jsou zobrazeny v rámci nebo

bezprostředně před či po daném titulu. Takto zpřístupněné tituly jsou Uživateli dostupné po Provozovatelem stanovenou dobu, které se může u jednotlivých titulů lišit.

**5.3.4. NVOD – near VOD:** podstatou je objednávka (zpřístupnění) konkrétního titulu za úplatu v závislosti na volbě Uživatele, která musí být učiněna z nabídky zpřístupněné Uživateli Provozovatelem. Takto objednaný titul lze zpravidla spustit, resp. zhlédnout pouze v rámci předem stanovených intervalů (časů) a je Uživateli dostupný pouze po omezenou dobu a/nebo jen na omezený počet zhlédnutí.

**5.3.5. FVOD – free VOD:** podstatou je objednávka (zpřístupnění) konkrétního titulu v závislosti na volbě Uživatele, která musí být učiněna z nabídky zpřístupněné Uživateli Provozovatelem. Takto objednaný titul si může Uživatel spustit bez zdarma bez nutnosti dalších plateb. Do tohoto titulu může být zahrnuta reklama na vyžádání nebo dobrovolná platba ze strany Uživatele.

- 5.4.** Pro všechny licence uvedené v čl. 5.3 VPS společně platí, že licence je udělena jako nevýhradní na časově omezenou dobu, jako územně omezená pro zemi bydliště Uživatele (tímto není dotčen čl. 18.4 VPS) výhradně za účelem zhlédnutí konkrétního titulu výhradně Uživatelem nebo osobami obývajícím s Uživatelem stejnou domácnost. Rozsah přístupných titulů a úplatnost licence řeší čl. 5.1 a 5.3 VPS. Časové omezení licence je uvedeno na Internetových stránkách, pokud přímo nevyplývá z charakteru licence dle čl. 5.3 VPS.
- 5.5.** Uživatel bere na vědomí, že tituly, které mu jsou zpřístupněny v rámci Služby VOD, nelze žádným způsobem ukládat, rozmnožovat, šířit, zveřejňovat apod. Není-li u konkrétní formy Služby VOD uvedeno něco jiného, není počet zhlédnutí konkrétního titulu v rámci časového období, kdy je titul Uživateli zpřístupněn, omezen.
- 5.6.** Služba VOD je zpoplatněna podle Ceníku s tím, že není-li dohodnuto něco jiného, jedná se ve všech případech o služby předplacené. Pro úhradu platí obdobně ujednání o platbě za Službu OTT. Čl. 6.2 a 6.3 VPS platí pro Službu VOD obdobně.

## **Článek 6 Další služby**

- 6.1.** Další služby mohou být poskytovány Provozovatelem nebo se může jednat o Službu třetích stran. Další služby jsou zpoplatněny podle Ceníku s tím, že není-li dohodnuto něco jiného, jedná se ve všech případech o služby předplacené. Pro úhradu platí obdobně ujednání o platbě za Službu OTT.
- 6.2.** Další služby lze objednat na Internetových stránkách, resp. v Aplikaci, v závislosti na tom, který ze způsobů Provozovatel umožní. Provozovatel může umožnit i jiný způsob objednání Další služeb, o tomto zpravidla informuje na Internetových stránkách.
- 6.3.** Jsou-li Další služby Službou třetích stran, bere Uživatel tuto skutečnost na vědomí a souhlasí s tím, aby mu byly Služby třetích stran poskytovány zároveň se Službami IPTV, a to za podmínek stanovených v těchto VPS a ve speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu. Tyto podmínky mohou být rovněž k dispozici na Internetových stránkách.

## **Článek 7 Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

- 7.1.** Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Provozovatel s Uživatelem písemně – v elektronické formě (zpravidla Registrací do Uživatelského rozhraní).
- 7.2.** Umožní-li to Provozovatel, bude možné elektronické uzavření Smlouvy nebo dodatků ke Smlouvě, a to po přihlášení do Uživatelského rozhraní nebo prostřednictvím Aplikace Provozovatele. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě bude ze strany Provozovatele potvrzeno v Uživatelském rozhraní a/nebo v rámci Aplikace a/nebo e-mailem, ve kterém bude Uživateli zaslán ověřovací odkaz, kde kliknutím na tento odkaz Uživatel uzavření smlouvy (Registraci) potvrdí. Tímto je ověřena totožnost Uživatele, pro plnění účelu Nařízení o přeshraniční službě však pro identifikaci Uživatele může Provozovatel požadovat i předložení občanského průkazu. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VPS bez ohledu na to v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Provozovatel výslovně souhlasí.
- 7.3.** Smlouva na Službu po kabelu může být uzavřena i prostřednictvím Partnera, s čímž Uživatel souhlasí.
- 7.4.** Smlouva/dodatek uzavíraný prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti odsouhlasením oběma Smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření, ne však dříve, než dojde k jeho potvrzení podle čl. 7.2 VPS, pokud Provozovatel takové potvrzení provádí, vše bez ohledu na sjednaný den zpřístupnění nebo Aktivace Služby IPTV, tedy zpravidla Registrací Uživatele a potvrzením ze strany Provozovatele.

- 7.5. Doba, na kterou je uzavřena Smlouva, nemá vliv na dobu, po kterou je přípojka Uživatele Aktivní přípojkou. Za doby trvání Smlouvy je možno mít Aktivní přípojku i neaktivní přípojku, podle doby, kdy je přípojka skutečně Aktivní, tj. vždy od faktické Aktivace Služby IPTV do její automatické deaktivace.
- 7.6. Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku zejména v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon.
- 7.7. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Uživatele.
- 7.8. Tyto VPS tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součástí Smlouvy dále tvoří Ceník a případný obsah akčních nabídek, pokud tyto existují. Obsah akčních nabídek má přednost před ustanoveními těchto VPS. Provozovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VPS, zaslání jiných obchodních podmínek Uživatelem je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Provozovatele výslovně potvrzeno.

## Článek 8 Trvání a ukončení Smlouvy

- 8.1. Smlouvu lze ukončit písemnou nebo elektronickou dohodou Smluvních stran. Nebylo-li dohodnuto něco jiného, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 8.2. Pokud je Smlouva **uzavřena na dobu neurčitou**, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné Smluvní strany adresované druhé Smluvní straně i bez udání důvodu s tím, že je-li uvedena doba delší než 30 dní, činí výpovědní doba 30 dní. Není-li ve Smlouvě uvedeno nic, platí, že výpovědní doba je 30 dní. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
- 8.3. Smlouva, která byla **uzavřena na dobu určitou** a u níž si Strany sjednaly, že se automaticky prodlužuje, se **automaticky prodlouží na dobu neurčitou**, nebude-li kteroukoli Smluvní stranou písemně (nestanoví-li Smlouva nebo VPS jinak) oznámeno druhé Smluvní straně, že nemá o její automatické prodloužení zájem, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé Smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije čl. 8.2 VPS obdobně.
- 8.4. Pokud je **předplacena** jakákoli **Služba**, bude Provozovatel poskytovat Službu po dobu jejího předplacení, po uplynutí doby předplacení poskytování předplacené Služby končí. Tím není vyloučena možnost Uživatele předplatit si danou Službu opětovně.
- 8.5. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i **na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění**. V takovém případě jsou Strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby plnění se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou dle čl. 8.7 VPS.
- 8.6. Je-li Uživatel Spotřebitelem, bude jej Provozovatel **informovat** způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, **o blížícím se ukončení Smlouvy** a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva, u níž je sjednáno automatické prodloužování, ve Smlouvu na dobu neurčitou. Ustanovení tohoto čl. 8.6 VPS mají, jde-li o Spotřebitele, ve vztahu k prodloužení Smlouvy přednost před jinými ustanoveními VPS.
- 8.7. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn **vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou** bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní lhůtě stanovené podle čl. 8.2 VPS pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit Provozovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (Ceny rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a v případě Spotřebitele částku rovnající se jedné pětině součtu měsíčních paušálů (Ceny rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy (dále jen „**Platba za předčasné ukončení**“). Je-li v Ceníku uvedena jiná výše Platby za předčasné ukončení, než jaká je uvedena v tomto čl. 8.7 VPS, má přednost ujednání obsažené v Ceníku. Platba za předčasné ukončení v případě Spotřebitele však nesmí být nikdy vyšší, než jak je uvedeno v těchto VPS.

**8.8.** Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn bez sankce písemně **vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně VPS** nebo Ceníku (smluvních podmínek) v následujících náležitostech:

8.8.1. popis poskytované služby, zejména

- 8.8.1.1. informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,
- 8.8.1.2. minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby a zejména lhůta pro zahájení jejího poskytování, popřípadě datum zahájení,
- 8.8.1.3. informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby,
- 8.8.1.4. informace o omezeních týkajících se užívání Zařízení,
- 8.8.1.5. informace o právech Uživatele vyplývajících ze skutečnosti, že Provozovatel shromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, pokud by Provozovatel takovou činnost vykonával,

8.8.2. nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat,

8.8.3. údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,

8.8.4. informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování,

8.8.5. doba, na kterou je Smlouva uzavřena, a výpovědní doba,

8.8.6. podmínky pro obnovení a ukončení Služeb, včetně podmínek minimálního využívání Služeb, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek,

8.8.7. způsob uplatnění reklamace vad poskytovaných Služeb a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,

8.8.8. smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany Provozovatele nebo ze strany Uživatele,

8.8.9. ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality Služeb stanovené ve Smlouvě nebo v případě přerušování poskytování Služeb,

8.8.10. informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu Smlouvy,

8.8.11. způsob vyrozumění Uživatele o změně smluvních podmínek,

8.8.12. druhy opatření, která může Provozovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti,

8.8.13. výše ceny za přenesení identifikátorů účastníka a podmínky přenesení,

8.8.14. změna Platby za předčasné ukončení,

8.8.15. ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení Uživateli, včetně oznámení možnosti odstoupení od Smlouvy.

a to ke dni účinnosti takové změny, pokud ji neakceptoval. Je-li změna vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny, do jejich účinnosti zbývá méně než jeden měsíc, oznámeny.

**8.9.** Smlouvu lze ukončit výše uvedenými způsoby také přes Uživatelské rozhraní, pokud to Provozovatel výslovně umožní.

**8.10.** V případě ukončení Smlouvy je Provozovatel oprávněn zrušit Registraci Uživatele a smazat jeho údaje z Uživatelského rozhraní.

**8.11.** Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Provozovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Provozovatelem definovaného v čl. 8.17 VPS.

- 8.12.** Provozovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy uzavřené s Uživatelem z následujících důvodů (Provozovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn též oprávněn využít Suspendace, a to i bez předchozího upozornění):
- 8.12.1. Uživatel nebo Partner, pokud tento v souladu s ujednáním s Provozovatelem hradí za Uživatele Cenu za Službu, nezplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
  - 8.12.2. Uživatel nebo Partner, pokud tento v souladu s ujednáním s Provozovatelem hradí za Uživatele Cenu za Službu, je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
  - 8.12.3. Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VPS,
  - 8.12.4. Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa;
  - 8.12.5. technické důvody znemožní poskytování Služby po dobu delší než třicet dnů, nedojde-li k jiné dohodě Smluvních stran.
- 8.13.** Provozovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:
- 8.13.1. na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,
  - 8.13.2. Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VPS,
  - 8.13.3. Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které zaslal Uživateli Provozovatel, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl,
  - 8.13.4. Uživatel nebo Partner, pokud tento v souladu s ujednáním s Provozovatelem hradí za Uživatele Cenu za Službu, je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 14 dnů.
- 8.14.** Za Suspendaci je Provozovatel oprávněn požadovat úhradu suspendačního poplatku dle platného a účinného Ceníku. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Provozovatele za Uživatelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace a opětovném plném zpřístupnění Služeb je Provozovatel oprávněn požadovat úhradu de-suspendačního poplatku dle platného a účinného Ceníku. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.
- 8.15.** Odstoupení od Smlouvy je účinné vždy ex-nunc, tzn. k okamžiku doručení samotného odstoupení, a Smlouva se ruší až k tomuto okamžiku, nikoli zpětně od počátku.
- 8.16.** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:
- 8.16.1. naplnění podmínek čl. 8.13.3 VPS;
  - 8.16.2. porušení čl. 10.7, 10.8, 10.9, 10.10, 10.16, 10.17, 10.22 VPS;
  - 8.16.3. opakované (více než 3krát) porušení čl. 10.18 VPS.
- 8.17.** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Provozovatele se považuje:
- 8.17.1. nedostupnost Služeb IPTV více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Provozovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem, který popisuje Článek 16 VPS, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Provozovatele v souladu s VPS,
  - 8.17.2. nedostupnost Služeb IPTV v souhrnné délce více než 11 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Provozovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem, který popisuje Článek 16 VPS do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Provozovatele v souladu s VPS.

## **Článek 9 Aktivace Služby IPTV**

- 9.1.** Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „**Zařízení**“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se Službou IPTV tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Provozovatele. Provozovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto Zařízení. Připojení jiných zařízení než zařízení otestovaných Provozovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Uživatele a pouze za předpokladu, že takové zařízení je určeno a řádně certifikováno pro trh Evropské unie. Seznam Provozovatelem otestovaných



zařízení (včetně softwarových řešení) je uveden na Internetových stránkách. V případě připojení jiných zařízení než schválených Provozovatelem nenese Provozovatel odpovědnost za funkčnost a kvalitu Služby IPTV a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti Služby IPTV negarantuje Provozovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

- 9.2.** Provozovatel umožní v Přípojném místě aktivaci Služby IPTV ve lhůtě stanovené ve Smlouvě nebo tomuto Uživateli poskytne přiměřenou součinnost, aby si síť elektronických komunikací mohl pro možnost objednávky a aktivace Služby IPTV nastavit a zpřístupnit sám, a to zdarma. Pokud je Služba IPTV poskytována přes síť elektronických komunikací Partnera, svědčí práva a povinnosti z tohoto ustanovení Partnerovi, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak nebo není-li v Uživatelském rozhraní uvedeno jinak. Toto ustanovení se na Službu OTT a Službu VOD užije obdobně s tím, že Služba OTT a Služba VOD se objednává v Uživatelském rozhraní a/nebo v Aplikaci a aktivována bude Provozovatelem v době uvedené v Uživatelském rozhraní, resp. v Aplikaci.
- 9.3.** Uživatel si zvolí nastavení Služby IPTV a její programovou nabídku v rámci Smlouvy, nebo si toto může individuálně nastavit přes Uživatelské rozhraní a/nebo v Aplikaci. Změna individuálního nastavení Služby IPTV, případně také její programové nabídky (včetně zmenšení nebo ukončení poskytování), je potom návrhem změny Smlouvy ze strany Uživatele adresované Provozovateli. Akceptací této změny ze strany Provozovatele vůči Uživateli se potom rozumí okamžik faktické Aktivace takto pozměněné Služby IPTV. Tento způsob změny Smlouvy považují Smluvní strany za platný a účinný způsob změny Smlouvy. V případě pochybností o platnosti takového ujednání v kontextu sporu a nezbytnosti zachování formy právního úkonu se považuje takovéto ujednání, kterým se doplní nastavení nebo rozšíří programová nabídka, za novou samostatnou Smlouvu na novou programovou nabídku, resp. nastavení, kterou se nedodatkuje (nemění) původní Smlouva. Pokud je Služba po kabelu poskytována přes síť elektronických komunikací Partnera, svědčí práva a povinnosti z tohoto ustanovení Partnerovi (coby příkazníkovi), s čímž Uživatel Souhlasí, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak nebo není-li v Uživatelském rozhraní uvedeno jinak.
- 9.4.** Za předpokladu, že na koncovém bodě sítě elektronických komunikací u Uživatele je zpřístupněna možnost aktivovat a objednat Službu po kabelu, je Uživatel oprávněn si u Provozovatele Službu po kabelu aktivovat. Službu OTT lze aktivovat, pokud to technicky umožňuje připojení Uživatele k Internetu, nebo nejsou jiná zákonná nebo technická omezení.
- 9.5.** Službu IPTV si může Uživatel u Provozovatele aktivovat, resp. změnit status své přípojky z neaktivní přípojky IPTV na aktivní přípojku IPTV, těmito způsoby:
- 9.5.1. automaticky, tj. tak, že Uživatel zapne Službu IPTV, která se mu spustí v Uživatelem objednaném rozsahu programové nabídky a nastavení a tato bude spuštěná v intervalu alespoň 5 minut,
  - 9.5.2. manuálně, kdy Uživatel přímo v Uživatelském rozhraní a/nebo Aplikaci danou službu (programový balíček) aktivuje, pokud je tato volba dostupná;
- (dále jen „**Aktivace Služby IPTV**“) s tím, že po Aktivaci Služby IPTV se považuje přípojka Uživatele za aktivní přípojku pro Služby IPTV (dále jen „**Aktivní přípojka**“) vždy od okamžiku aktivace, až do skončení daného kalendářního měsíce. Aktivní přípojka se považuje za přípojku, kde jsou skutečně poskytovány Služby IPTV prostřednictvím kabelu nebo technologie IPTV.
- 9.6.** Na konci posledního dne kalendářního měsíce se Služba IPTV (Aktivní přípojka) automaticky deaktivuje, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Automaticky deaktivovanou přípojku, která je opětovně přípojkou neaktivní, je možno opětovně aktivovat způsobem dle čl. 9.5 VPS. Doba trvání Smlouvy nemusí tedy korespondovat se skutečnou dobou, kdy jsou aktivní Služby IPTV.

## Článek 10 Práva a povinnosti Smluvních stran

### Uživatel

- 10.1.** Uživatel je oprávněn se na Internetových stránkách za účelem poskytování Služeb zaregistrovat, tj. uvést své pravdivé a skutečné údaje požadované Provozovatelem v rámci Internetových stránek pro sjednání Smlouvy (dále jen „**Registrace**“). Samotná Registrace je uzavřením Smlouvy. V případě elektronického uzavření Smlouvy přes Internetové stránky je Registrace obligatorní (povinnou a nezbytnou) součástí uzavření Smlouvy. Po Registraci za podmínek určených těmito VPS získá Uživatel přístup do Uživatelského rozhraní. Registraci je možné provést také prostřednictvím Aplikace, pokud je tato funkce v Aplikaci dostupná. Po Registraci je Uživateli umožněno aktivovat (objednat) Služby dle aktuální nabídky Provozovatele.

- 10.2.** Uživatelé nevízníká právo užití obsah Služby (Programy) ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Služby je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů Služby. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku VPS má Provozovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit nebo využít Suspendaci.
- 10.3.** Uživatel je oprávněn přistupovat k Službám IPTV a Službě VOD prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VPS.
- 10.4.** Uživatel je oprávněn požadovat změnu Služeb IPTV a programové nabídky za podmínek, které stanoví tyto VPS.
- 10.5.** Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Provozovatele či call centrum Provozovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně, resp. na Partnera, jedná-li se o Službu po kabelu, která je poskytována v rámci sítě Partnera. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP.
- 10.6.** Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 10.7.** Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Provozovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Provozovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího ze Služeb, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Provozovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost sítě Provozovatele, popř. jakýmkoliv způsobem porušující práva třetích osob, nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
- 10.8.** Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Provozovatele.
- 10.9.** Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele Služby třetím osobám.
- 10.10.** Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Provozovatelem přidělená přístupová jména a hesla související s využitím Služeb a hesla pro komunikaci s Provozovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Provozovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Provozovateli. Provozovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Provozovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 10.11.** Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Provozovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Uživatel bere na vědomí, že pro plnění zákonných povinností nebo povinností vyplývajících ze Smlouvy si Provozovatel může pořídit fotokopie takového dokladu, resp. o ni Uživatele požádat.
- 10.12.** Uživatel je povinen poskytnout Provozovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném platnými a účinnými právními předpisy, mj. Nařízením o přeshraniční službě, a neprodleně písemně informovat Provozovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 10.13.** Uživatel je povinen uhradit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za první den a 200,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje bezplatně Služby v rozporu s čl. 10.9 VPS, nebo smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za první den a 500,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje úplatně Služby v rozporu s čl. 10.9 VPS. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Provozovateli uhradit za celé období porušení čl. 10.9 VPS, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. 10.9 VPS. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

- 10.14.** Uživatel je povinen uhradit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 10.7 a 10.17 VPS. Nárok na náhradu škody přesahující smluvní pokutu není tímto dotčen.
- 10.15.** Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VPS a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VPS a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 10.16.** Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména upravující práva duševního vlastnictví. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Provozovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 10.17.** Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Provozovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran. Veškeré škody, které by takto Provozovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 10.18.** Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Provozovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Provozovatele potřebných k poskytování Služeb, či koncového bodu sítě elektronických komunikací dle VPS (dále jen „**Servisní zásah**“) poskytnout Provozovateli potřebnou součinnost a informace v rozsahu vyžádaném Provozovatelem.
- 10.19.** Neregistrovaný Uživatel má možnost požádat Provozovatele prostřednictvím Uživatelského rozhraní o bezplatné vyzkoušení Služeb IPTV, které mu může Provozovatel umožnit v případě, že k tomuto má volné kapacity na Provozovatelem zvoleném programu na dobu až deseti minut. Takto vyzkoušet Služby IPTV je možno maximálně jednou za kalendářní rok. Případné opakované vyzkoušení Služeb IPTV nebo vyzkoušení na dobu delší může Provozovatel umožnit za poplatek.
- 10.20.** Pokud to Provozovatel umožní, je Uživatel, který má platnou Registraci, má možnost požádat Provozovatele prostřednictvím Uživatelského rozhraní o bezplatné vyzkoušení Služeb IPTV, které mu může Provozovatel umožnit v případě, že k tomuto má volné kapacity na Provozovatelem zvoleném programu na dobu až sto dvaceti minut. Takto vyzkoušet Služby IPTV je možno maximálně jednou za kalendářní rok. Případné opakované vyzkoušení Služeb IPTV nebo vyzkoušení na dobu delší může Provozovatel umožnit za poplatek.
- 10.21.** Pro jakékoli vyzkoušení Služeb IPTV může Partner zvolit jakoukoli limitovanou programovou nabídku, popř. i jinou registrovanou technologii šíření převzatého rozhlasového vysílání, v rámci které je možné konkrétní obsah poskytnout.
- 10.22.** Bude-li Provozovatel užívat při poskytování Služby jakékoli technické, především softwarové opatření, které bude užívání Služby omezovat (např. neumožní Uživateli přetočení reklamy), zavazuje se Uživatel takové opatření respektovat a nebude činit žádné kroky směřující k tomu, aby takové opatření přestalo fungovat (např. nebude užívat žádné vlastní softwarové řešení, které by takové opatření obešlo).
- 10.23.** Uživatel bere na vědomí, že při užívání služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači Uživatele. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači Uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat Uživatele umístěných na jeho počítači ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a Provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.
- 10.24.** Hrazení poplatku za rozhlasové a televizní vysílání je povinností Uživatele.

### **Provozovatel**

- 10.25.** Provozovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VPS. Provozovatel je oprávněn umožnit Uživateli, jemuž na základě Smlouvy poskytuje Službu po kabelu, využití Služby OTT v rozsahu, v jakém se Programy Služby po kabelu a Služby OTT překrývají.
- 10.26.** Provozovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro Uživatelské rozhraní, pokud je již Uživatel nezískal nebo nevytvořil sám během Registrace.
- 10.27.** Provozovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.

- 10.28.** Provozovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Provozovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
- 10.29.** Provozovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
- 10.30.** Z provozních důvodů může Provozovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- 10.31.** Provozovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb Suspendací dle čl. 8.13 VPS.
- 10.32.** Provozovatel vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby informoval Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služeb, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.
- 10.33.** Provozovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových službách.
- 10.34.** V případě prodlení Uživatele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VPS je Provozovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši stanovené v Ceníku.
- 10.35.** Provozovatel je oprávněn jednostranně měnit VPS a Ceník za podmínek, jak stanoví tyto VPS.
- 10.36.** Provozovatel poskytuje vedle Služby IPTV i servisní služby s poskytováním Služeb IPTV související. Jedná se zejména o zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Internetových stránkách. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Provozovatel.

## **Článek 11 Prodej Zařízení Uživateli**

- 11.1.** Pokud to Provozovatel Uživateli umožní a v rozsahu, v jakém to Provozovatel umožní, bude Uživatel oprávněn si od Provozovatele zakoupit konkrétní Zařízení.
- 11.2.** Zakoupené Zařízení bude Uživatel oprávněn reklamovat způsobem, který bude uveden na místě, kde bude Zařízení nabízeno Uživateli k prodeji, resp. kde je Uživatel zakoupil, na Internetových stránkách, případně na jiném vhodném místě.
- 11.3.** Další informace o případném prodeji Zařízení mohou být k dispozici na Internetových stránkách.

## **Článek 12 Ochrana dat a informace o Uživatelích**

- 12.1.** Se všemi osobními údaji fyzických osob je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty Provozovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.

## **Článek 13 Cena**

- 13.1.** Za poskytování Služeb je Uživatel povinen hradit Provozovateli dohodnutou Cenu. Cena za Službu, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb, je uvedena ve Smlouvě nebo v Ceníku, případně přímo na Internetových stránkách.
- 13.2.** Není-li dohodnuto něco jiného, nemají změny v programové nabídce (viz čl. 3.4 VPS) vliv na dohodnutou Cenu.
- 13.3.** Cenou za Služby se rozumí zejména:
- 13.3.1. cena za zřízení Služby IPTV (Aktivační poplatek), pokud se podle Ceníku uplatní;
  - 13.3.2. pravidelné platby za užívání Služby IPTV, které mohou mít i formu paušálních plateb nebo předplatného;
  - 13.3.3. ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za servisní služby apod.
- 13.4.** Provozovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Akční nabídka“). Provozovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Akční nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Internetových stránkách a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny.

- 13.5.** Provozovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační poplatek a jiné poplatky související se zřízením Služby (dále jen „Aktivační poplatek“), pokud se účtují, jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanoví-li Smlouva nebo tyto VPS jinak. Aktivační poplatek zahrnuje činnosti Provozovatele nezbytné ke zprovoznění dané Služby a další činnosti a práce stanovené v Ceníku. Větší rozsah práce, zásadně spojený s nestandardními požadavky Uživatelé, není v Aktivačním poplatku zahrnut a Uživatel je povinen uhradit za něj cenu v souladu s Ceníkem.
- 13.6.** Není-li stanoveno jinak, jsou všechny Ceny uvedeny s DPH, přičemž závazné jsou Ceny bez DPH. K Cenám bez DPH bude Provozovatelem připočteno DPH v zákonné výši. Změna DPH není považována za změnu Ceny. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Provozovatel všechny Uživatelé, kterých se tato změna týká, a to způsobem dle čl. 10.35 VPS.
- 13.7.** Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.
- 13.8.** Uživatel výslovně souhlasí s tím, že v případě bonusového programu (balíčku) může ve prospěch Uživatelé předplatit Služby třetí osoba (zejména Partner) s tím, resp. v případě, že Uživatel využívá takového bonusového programu (balíčku) v rozsahu určeném Provozovatelem, souhlasí Uživatel s tím, aby náklady za tyto Služby, kterou jsou předmětem takového bonusového programu (balíčku), uhradila třetí osoba. Na úhradu třetí osobou ovšem Uživatel nemá právní nárok. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí tím, že pokud třetí osoba přestane za Uživatelé Služby hradit je Provozovatel oprávněn deaktivovat přípojku. Opětovnou aktivaci provede Uživatel již za podmínek stanovených VPS.

#### **Článek 14 Platební podmínky**

- 14.1.** Uživatel hradí Služby Provozovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VPS.
- 14.2.** Ceny za Služby je možno začít účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Provozovatelé (viz. Článek 9 VPS). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a Cena Služby. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Uživatelé účtována poměrná část pravidelných plateb.
- 14.3.** Cena za služby je splatná v závislosti na dohodě Smluvních stran:
- 14.3.1. předem, tj. Cena je splatná v den objednání Služby, nejpozději však v poslední den období, za které je hrazeno (pokud to Provozovatel umožní, takto je možno Službu předplatit také na delší období);
  - 14.3.2. zpětně, tj. Cena je splatná nejdříve v první den následující po skončení období, za které je hrazeno.
- 14.4.** Není-li dohodnuto nic jiného, platí, že Cena za Služby OTT je splatná dle čl. 14.3.1 VPS a Cena za Služby po kabelu je splatná dle čl. 14.3.2 VPS.
- 14.5.** Cena za Službu OTT je splatná ihned po jejím objednání Uživatelé, a to některou z on-line platebních metod, které Provozovatel Uživatelé nabídne (zpravidla půjde o úhradu platební kartou nebo bankovním převodem), přičemž Službu OTT lze:
- 14.5.1. jednorázově předplatit na předem stanovené období, přičemž po uplynutí tohoto období se použije ustanovení čl. 8.4 VPS; nebo
  - 14.5.2. průběžně hradit v měsíčních platbách, které jsou účtovány na vrub platební karty, kterou Uživatel zadá při první platbě za danou Službu OTT, s tím, že takto jsou platby prováděny, dokud jejich opakování Uživatel nezruší v Uživateléském rozhraní, případně jiným Provozovatelé umožněným způsobem, nebo dokud neučiní kroky, které povedou k zapomenutí uložené platební karty, přičemž uplynutím posledního měsíce, za který je uhrazena Cena, nastupují účinky dle čl. 8.4 VPS.
- 14.6.** Služby lze předplatit způsoby uvedenými na Internetových stránkách. Uživatel bere na vědomí, že jakékoli platební metody uvedené na internetových stránkách Provozovatelé nebo Partnera nejsou provozovány ani Provozovatelem ani Partnerem a podmínky jejich použití se řídí podmínkami této platební metody, Provozovatelé ani Partner nenesou jakoukoli zodpovědnost za tuto platební metodu.
- 14.7.** Cenu za Služby bude Uživatelé hradit především způsobem uvedeným v Uživateléském rozhraní, zejména platební kartou nebo bezhotovostním převodem na účet Provozovatelé a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, přičemž fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VPS

rozumí také vyúčtování za služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK. Není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen.

- 14.8.** V případě, že Uživatel přes výzvu Provozovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Provozovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 14.9.** Platba se považuje za uskutečněnou okamžikem připsání příslušné částky na účet platební brány využívané Provozovatelem, resp. na účet Provozovatele.
- 14.10.** V případě, že Uživatel zřídil opakovanou (obvykle měsíční) platbu za Služby, je Provozovatel oprávněn neprodoužit Uživateli využívání Služby, pokud opakovaná platba prodlužující předplacení služby na další období neproběhla úspěšně. Uživatel si bude moci Službu opět aktivovat způsoby popsány v těchto VPS, od okamžiku, kdy dojde k připsání platby.
- 14.11.** Aktuální zůstatek předplacené služby Uživatele lze zjistit po přihlášení do Uživatelského rozhraní přístupného na Internetové adrese.
- 14.12.** Není-li v těchto VPS stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury je 7 dní ode dne jejího vystavení Provozovatelem. Faktura dle čl. 14.3.1 VPS bude doručena Uživateli nejpozději 3 pracovní dny před koncem období, za které je hrazeno, faktura dle čl. 14.3.2 VPS bude doručena Uživateli nejpozději do konce měsíce následujícího po skončení období, za které je hrazeno.
- 14.13.** Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě či elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel si může fakturu – daňový doklad (popř. splátkový kalendář) též vyzvednout v Uživatelském rozhraní, pokud to Provozovatel umožní, přičemž přihlášením do Uživatelského rozhraní za účelem vyzvednutí uvedeného dokumentu činí Uživatel pod heslem, které mu bylo přiděleno při podpisu Smlouvy nebo jež bylo vytvořeno při Registraci se tento považuje za doručený. V případě, že si Provozovatel s Uživatelem dohodnou nebo si Uživatel vyžádá zasílání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Provozovatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zasílání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem. Na faktuře – daňovém dokladu bude vyznačeno období, za které jsou Ceny účtovány.
- 14.14.** V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, oznámí toto bez zbytečného prodlení Provozovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Provozovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou. Opětné zaslání vyúčtování nebo daňového dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 14.15.** Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Provozovatele na úhradu zbývajících Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy (tj. za období běhu výpovědní doby), nestanoví-li VPS jinak. Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou, a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Provozovatele. Stejný důsledek má i odstoupení od Smlouvy ze strany Provozovatele.
- 14.16.** Provozovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 10.18 VPS.
- 14.17.** V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Tímto ustanovením není dotčen nárok Provozovatele na náhradu škody.
- 14.18.** Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Provozovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Provozovatelem (takovéto právní jednání by bylo neplatné).

## **Článek 15 Odpovědnost**

- 15.1.** Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí právními předpisy České republiky a Evropské unie.
- 15.2.** Provozovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

- 15.3.** Provozovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatelé, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Provozovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatelé zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Provozovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením Služby z důvodu včasného neplacení Uživatelé, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Provozovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Uživatelům v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 15.4.** Provozovatel odpovídá pouze za takové vady (snížení kvality) Služby, která způsobil svým jednáním nebo opomenutím. Provozovatel zejména neodpovídá za snížení kvality Služby ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů obsahu, Uživatelé (včetně jakýchkoli nedostatků Zařízení, ať už softwarových či hardwarových, napadení virem, nedostatků přípojky k Internetu apod.), nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů Programů), které jsou Uživatelé poskytovány.
- 15.5.** Provozovatel neodpovídá za služby poskytované třetími osobami, např. za dodávky elektrické energie nebo za kvalitu a případné výpadky či jiné nedostatky v síti elektronických komunikací (popř. síť Internet u Služby OTT), jejímž prostřednictvím je Služba šířena.
- 15.6.** Provozovatel neodpovídá za kvalitu a obsah vysílaných Programů ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním Programů od jejich výrobců či distributorů. Provozovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služeb.
- 15.7.** Provozovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatelé na odstoupení od Smlouvy.
- 15.8.** V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost.
- 15.9.** V případě, že bude nade vši pochybnost prokázáno, že Provozovatel odpovídá za škodu, potom je odpovědnost Provozovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelé, kterého se nárok týká.
- 15.10.** Provozovatel neodpovídá za obsah a kvalitu ani redakci, či složení převzatého televizního vysílání bez ohledu na to, jakou technologii je šířeno.
- 15.11.** Provozovatel neodpovídá za kvalitu přípojky k internetu nebo jiné síti Uživatelé a její případný vliv na zhoršenou kvalitu Služby.
- 15.12.** Provozovatel nese odpovědnost za nutnost nebo pozastavení části nebo všech Služeb z důvodu rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo jiné autority.

## **Článek 16 Hlášení poruch nebo závad, odstranění a kompenzace**

- 16.1.** Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušném místě Provozovatelé prostřednictvím Uživateléského rozhraní nebo na kontakt uvedený na Internetových stránkách. Pokud je Služba po kabelu poskytována přes síť Partnera, může jej o tomto Provozovatel informovat.
- 16.2.** Provozovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, je-li to možné bez vynaložení nepřiměřených nákladů, nejpozději však do 5 pracovních dní od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelé, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Provozovatele, předá Provozovatel informaci o této poruše či závadě příslušnému subjektu. Provozovatel rovněž neodpovídá za stav a poruchy Zařízení Uživatelé.
- 16.3.** Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatelé ukáže jako nepravdivé, je Provozovatel oprávněn vyúčtovat Uživatelé náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatelé vznikly.
- 16.4.** V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy Služby na straně Provozovatele nebo vady Služby na straně Provozovatele je odpovědnost Provozovatele vůči Uživatelé omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- 16.5.** V případě, že Služba není poskytována na déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 15.2 a 15.3 VPS či následky trestného činu Uživatelé či

třetí osoby, dále na Suspendaci dle čl. 8.13 VPS a na situace, kdy Uživatel neposkytne potřebnou součinnost dle čl. 10.18 VPS.

- 16.6.** Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně Služeb IPTV jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo v rámci Uživatelského rozhraní.
- 16.7.** Uživatel je povinen poskytnout Provozovateli pro účely odstranění poruchy či závady veškerou potřebnou součinnost.

### **Článek 17 Reklamacce, úroveň služby**

- 17.1.** Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované Ceny. Podání reklamacce na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti.
- 17.2.** Reklamaci vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě, a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Provozovatele, osobně v provozně Provozovatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Provozovatel umožňuje. U technických závad lze také postupovat, jak stanoví Článek 16 VPS. V případě pozdního uplatnění reklamacce právo zanikne.
- 17.3.** Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců od dne jejího doručení.
- 17.4.** Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u ČTÚ.
- 17.5.** Provozovatel garantuje dostupnost Služby IPTV v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle čl. 16.5 VPS (tedy garantuje minimální zaručenou úroveň kvality Služby IPTV), s výjimkami stanovenými těmito VPS. Nedostupností Služby IPTV se nerozumí především nedostupnost způsobená:
- 17.5.1. vyšší mocí nebo jinou zákonnou či sjednanou okolností vylučující odpovědnost;
  - 17.5.2. pravidelnou odstávkou provedenou Provozovatelem;
  - 17.5.3. jednáním či opomenutím Uživatele;
  - 17.5.4. trestným činem třetí osoby;
  - 17.5.5. Suspendací.
- 17.6.** V případě kladně vyřízené reklamacce o výši účtované ceny má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamacce, a to formou dobropisu nebo slevy v nejbližším vyúčtování. Provozovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Provozovatele za Uživatelem.

### **Článek 18 Spotřebitelská ujednání**

- 18.1.** Byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Provozovatele, má Spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Provozovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách.
- 18.2.** Možnost odstoupení od Smlouvy podle čl. 18.1 VPS se neuplatní v případě:
- 18.2.1. poskytování služeb, jestliže byly splněny s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy,
  - 18.2.2. dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy.
- 18.3.** V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Provozovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>. Další informace o řešení sporů obsahuje Článek 16 VPS.



- 18.4.** V souladu a za podmínek stanovených v Nařízení o přeshraniční službě jsou Služby (primárně Služba OTT a Služba VOD) dostupné Spotřebitelům i v jiných zemích Evropské unie mimo území České republiky, má-li Spotřebitel své skutečné a stálé bydliště na území České republiky a mohl-li současně Provozovatel tuto skutečnost dostatečně ověřit.
- 18.5.** Ujednání VPS obsahující specifickou úpravu práv Spotřebitele mají ve vztahu ke Spotřebiteli přednost před těmi ustanoveními VPS nebo Smlouvy, která by s nimi byla v rozporu. To platí i ohledně těch ujednání, která obsahují jiné části VPS než tento Článek 18 VPS.
- 18.6.** Funkcionalita Uživatelského rozhraní a Aplikace a možnost uzavřít Smlouvu nebo aktivovat Službu je dostupná vždy jen v tom rozsahu, jak toto samotné Uživatelské rozhraní, resp. Aplikace umožní.

## **Článek 19 Řešení sporů a rozhodné právo**

- 19.1.** Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 19.2.** Smlouva se řídí právem České republiky a příslušnými právními předpisy Evropské unie.
- 19.3.** Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný na Český telekomunikační úřad, pokud by se jednalo o poskytování služby elektronických komunikací. ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>) rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Provozovatelem. Pro případ plnění, které není službou elektronických komunikací, jsou Smluvní strany oprávněny obrátit se v případě sporu na místně a věcně příslušný obecný soud.
- 19.4.** Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná.

## **Článek 20 Změny VPS a Ceníku**

- 20.1.** Provozovatel je oprávněn měnit a doplňovat VPS nebo Ceník, resp. i vlastní Službu IPTV z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
- 20.2.** Provozovatel je oprávněn provádět změny dle čl. 20.1 VPS co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb především z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Provozovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 20.3.** O změně VPS nebo Ceníku je Provozovatel povinen informovat Uživatele minimálně 1 měsíc před účinností změn, a to zpravidla emailovou zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Provozovatel je povinen informovat Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu podle čl. 8.8 VPS. Nevypoví-li Uživatel Smlouvu podle čl. 8.8 VPS, má se za to, že s takovou změnou či doplněním VPS nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou.
- 20.4.** Změny a doplnění VPS nebo Ceníku budou zveřejněny na Internetové adrese nejméně měsíc před účinností takovéto změny. Má se za to, že uplynutím lhůty jednoho měsíce ode dne zveřejnění byla novela Uživateli oznámena a že dne následujícího po uplynutí této lhůty nabývá účinnosti. Uživatel podpisem těchto VPS stvrzuje skutečnost, že nevyžaduje žádné další upozornění na změnu VPS, kromě způsobu uvedeného a popsaného tímto ustanovením.
- 20.5.** Lhůty dle čl. 20.3 a 20.4 VPS mohou být kratší pouze z důvodů daných právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

## **Článek 21 Ustanovení společná a závěrečná**

- 21.1.** Provozovatel uděluje Uživateli nevýhradní právo užít Aplikaci v rozsahu její uživatelsky dostupné funkcionality a uživatelsky dostupném nastavení, za účelem přijímání Služeb IPTV a Služby VOD a jejich nastavení, a to výhradně na územích, kde jsou dostupné Služby IPTV a Služby VOD, není-li v Aplikaci uvedeno jinak. Aplikaci je možné nainstalovat výhradně na zařízení, pro která je určena. Aplikaci je možné užívat po dobu trvání Smlouvy, nejdéle však po dobu, než Provozovatel ukončí její podporu.
- 21.2.** VPS, Ceník, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb), programová nabídka, jakož i příp. další ujednání mezi Smluvními stranami tvoří nedílnou součást Smlouvy; přitom Smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu s VPS přednost před ustanovením VPS. Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VPS. Pojem „smlouva, resp. Smlouva“ používaný v těchto VPS označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím,

že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. V případě, že Smlouva s pozdějším datem plně nahradí smlouvu dřívější, závazky Uživatele z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na Smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem). Služby IPTV mohou být Provozovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami Provozovatele v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za Službu IPTV.

- 21.3.** Do platných VPS lze nahlížet na všech provozních místech Provozovatele, a na požádání Provozovatel poskytne jejich elektronickou kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na Internetových stránkách Provozovatele.
- 21.4.** Jakákoli listinná zásilka zasláná s využitím provozovatele poštovním služeb jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, avšak nepodaří se jí doručit, a to třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání (fikce doručení).
- 21.5.** Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení). Každá smluvní strana odpovídá za možnost a schopnost přijímat zásilky na její adrese elektronické pošty.
- 21.6.** Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VPS, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení.
- 21.7.** Pokud se některé ustanovení těchto VPS nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Pro případ, že bude soudem nebo jiným orgánem prohlášen čl. 8.3 VPS za neplatný nebo neúčinný, má se za to, že Smlouva, po uplynutí doby určité sjednané ve Smlouvě, je dále uzavřena na dobu neurčitou.
- 21.8.** Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody včetně těchto VPS a Smlouvy i jen s nepodstatnými změnami je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení právních předpisů, která by obsahovala odchylnou úpravu, se nepoužijí.
- 21.9.** Provozovatel a Uživatel berou VPS, Smlouvu a Ceník na vědomí a s těmito uzavřením Smlouvy souhlasí.
- 21.10.** Tyto VPS nabývají platnosti a účinnosti dnem uvedeným v jejich hlavičce VPS.