



Poznámka: Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Osobní údaje jsou v souladu s § 16, § 17 a § 95 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích v platném znění.

bod jednání číslo

**13**

## **Příspěvek do 19. schůze Rady města Kuřimi konané dne 31.05.2017**

### **Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - INFOKIOSEK**

Obsah materiálu:                      Důvodová zpráva  
    A - návrh smlouvy  
    B - všeobecné smluvní podmínky  
    C - reklamační řád platný

Materiál předkládá:                      Mgr. Ing. Drago Sukalovský - starosta

Materiál zpracoval:                      Bc. Radek Jízdny - informatik

#### **Důvodová zpráva:**

Město Kuřim dne 19.12.2016 nabylo smlouvou o bezúplatném převodu č.2016 / B/ 0055 od Mikroregionu Kuřimka, dobrovolný svazek obcí, okres Brno - venkov, IČ 71248749 movité věci. Mezi těmito movitými věcmi byl i informační kiosek, který je po celou dobu umístěn v prostoru u nádraží v Kuřimi ul. Farského. Provoz tohoto informačního kiosku zajišťoval do 31. 12. 2016 vlastními silami Mikroregion Kuřimka. V současné době za informační kiosek zodpovídá odbor Kancelář úřadu MěÚ Kuřim. Pro další provoz je potřeba podepsat smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se společností KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o, tak aby mohl být informační kiosek i nadále provozován. Návrh smlouvy je koncipován na dobu neurčitou s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Cena služby činí 485 Kč s DPH / měsíc.

#### **Návrh na usnesení:**

**RM s c h v a l u j e** uzavření smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi městem Kuřim a KABELOVOU TELEVIZÍ CZ s.r.o., se sídlem Ruská 473/8, 101 00 Praha 10, IČ 48150029 pro potřeby připojení informačního kiosku.

Termín plnění: 31. 12. 2017 (KÚ)



# Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

uzavřená podle § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

uzavřená dne <b>23.5.2017</b>	číslo Smlouvy <b>1234050697</b>	variabilní symbol <b>1234050697</b>
----------------------------------	------------------------------------	--

## mezi Poskytovatelem:

**KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o., Ruská 8, Praha 10, IČ: 48150029, DIČ: CZ48150029**

zapsaná v OR vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 92595. Bankovní spojení: 6726152/0800 (dále jen „Poskytovatel“).

Zákaznická linka - tel.: 848 800 858, e-mail: info@kctz.eu, www.kctz.eu

## a Uživatelem:

příjmení / obchodní jméno <b>Město Kuřim</b>	jméno / zastoupená <b>Drago Sukalovský</b>	titul <b>Mgr.</b>	datum narození / IČ <b>00281964</b>	rodné číslo / DIČ <b>CZ 00281964</b>
---	---	----------------------	--	---

adresa instalace: ☐ zaškrtni, pokud je korespondenční adresou

PSČ <b>66434</b>	obec <b>Kuřim</b>	ulice <b>info stánek u nádraží</b>	č.p.	podlaží / č. bytu
---------------------	----------------------	---------------------------------------	------	-------------------

telefon/mobil	e-mail <b>jizdny@kurim.cz</b>	číslo OP (pasu)
---------------	----------------------------------	-----------------

adresa trvalého bydliště/sídla uživatele - pokud je odlišná od adresy instalace ☒ zaškrtni, pokud je korespondenční adresou

PSČ <b>66434</b>	obec <b>Kuřim</b>	ulice <b>Jungmannova</b>	č.p. <b>968/75</b>	podlaží / č. bytu
---------------------	----------------------	-----------------------------	-----------------------	-------------------

Termín instalace	Při uzavření smlouvy instalace provedena	<input type="checkbox"/> ANO	<input type="checkbox"/> NE
------------------	--	------------------------------	-----------------------------

Objednané služby:	druh nabídky	sleva %	dobu trvání slevy	minimální doba užívání služby
<input type="checkbox"/> Kabelová televize	programová nabídka		měsíců	měsíců
	aktivační poplatek			
	dekódovací karta			
<input checked="" type="checkbox"/> Internet	tarif <b>STANDARD</b>	X	měsíců	měsíců
	aktivační poplatek	X		
<input type="checkbox"/> Hlasové služby - VoIP	paušální platba, hovorové dle ceníku VoIP		měsíců	měsíců
	aktivační poplatek			
<input type="checkbox"/>				

Poznámky: přepis smlouvy z Mikroregion Kuřimka  
zařízení umístěno v info stánku u nádraží

Doplňková zařízení:	Typ:	Počet:
modem <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
set top box <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
jiné <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		

Způsob platby:	Interval platby: <input checked="" type="checkbox"/> měsíčně <input type="checkbox"/> čtvrtletně <input type="checkbox"/> pololetně <input type="checkbox"/> ročně
<input type="checkbox"/> SIPO	spoj.č. SIPO
<input type="checkbox"/> trvalým příkazem <input type="checkbox"/> inkasem	číslo účtu:
<input checked="" type="checkbox"/> příkazem k úhradě	fakturu zasílat: <input checked="" type="checkbox"/> elektronicky <input type="checkbox"/> poštou

## Uživatel prohlašuje, že

- se seznámil se specifikací objednaných služeb a s Všeobecnými smluvními podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné smluvní podmínky“), tyto obdržel a bere na vědomí, že jsou součástí této smlouvy a zavazuje se Všeobecné smluvní podmínky a pravidla v nich uvedená dodržovat
- se seznámil s aktuálním Ceníkem provozovatele a bere jej na vědomí
- seznámil se s Reklamačním řádem a v případě jakýchkoli reklamací bude postupovat ve smyslu ustanovení tohoto Reklamačního řádu
- uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů
- byl seznámen s možnou potřebou doplňkových zařízení pro příjem objednaných služeb, předávacím bodem datových služeb je výstup z hlavní bytové účastnické zásuvky, kabelového modemu nebo jiného technického zařízení
- Všeobecné smluvní podmínky, Ceník služeb a Reklamační řád jsou dostupné na [www.kctz.eu](http://www.kctz.eu)

KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.

Ruská 8

101 00 Praha 10

DIČ: CZ48150029

jednatel společnosti:

Číslo a podpis zástupce poskytovatele

Podpis uživatele

# **Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.**

---

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) byly vydány v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 1751 a násl.).

## **1. Předmět VSP**

Tyto VSP upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle mezinárodně a vnitrostátně uznávaných standardů a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služby“), na základě Smlouvy o poskytování těchto služeb mezi Poskytovatelem, Provozovatelem a Uživatelem.

### **1. 1. Rozsah VSP**

Tyto VSP se vztahují na Služby týkající se přístupu k síti internet, Služby přenosu rozhlasových a televizních signálů prostřednictvím kabelového rozvodu a Služby týkající se IP telefonie. Tyto VSP se nevztahují na Služby provozované v mobilní síti, jejichž poskytování upravují speciální smluvní podmínky, které jsou ke stažení na internetových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

## **2. Poskytovatel, Provozovatel a Uživatel**

Provozovatelem Služeb převzatého televizního a rozhlasového vysílání je společnost DWP s.r.o. se sídlem Praha 8, Kobylisy, Kyselova 1185/2, IČ: 27608883, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 118620.

Poskytovatelem Služeb je společnost KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o. (dále jen „KT CZ“) se sídlem Praha 10, Ruská 8, IČ 48150029, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 92595.

Uživatelem služeb se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s KT CZ platnou Smlouvu.

Zájemcem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba jevící zájem o Služby KT CZ.

### **2. 1. Poskytování Služeb**

Předmětem poskytování televizních Služeb je dle Smlouvy s Uživatelem a dle VSP závazek Poskytovatele, že po dobu trvání sjednaného předplatného bude Uživateli poskytovat ve spolupráci s Provozovatelem převzaté, příp. vlastní televizní vysílání ve smyslu zák. 231/2001, o provozování rozhlasového a televizního vysílání, nebo přístup k televiznímu a rozhlasovému vysílání (dále jen televizní služby). Předmětem poskytování Služeb je dále dle Smlouvy s Uživatelem poskytování přístupu k síti internet, Služby týkající se IP telefonie a všechny doplňkové Služby k výše vyjmenovaným.

Uživatel je obeznámen, že Poskytovatel pro poskytování televizních služeb pronajímá Provozovateli síťovou infrastrukturu, příp. kapacitu. Poskytovatel pronajímá infrastrukturu nebo kapacitu Provozovateli a dále provádí administrativně-technické zajištění služby (výběr poplatků, servis, administrace Uživateli apod.) VSP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem, Provozovatelem a Uživatelem. K platnosti aktualizace VSP stačí jejich uveřejnění v Telekomunikačním věstníku ve smyslu ZEK a současně jejich uvedení na internetových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)) minimálně 1 měsíc před jejich účinností.

Uživatel bere na vědomí, že v případě poskytování televizních služeb nenese Poskytovatel ani Provozovatel odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v jejich časovém rozvrhu a za jejich dostupnost (např. poruchy na satelitu, závady technologie majitele programu, živelné katastrofy apod.). Poskytovatel neodpovídá za kvalitu programů za předávacím technologickým místem Poskytovatele. Poskytovatel také neodpovídá za dodávku nebo zhoršení kvality nebo přerušení dodávky na trase od předávacího místa Poskytovatele, tak i za případné nevhodné připojení koncového zařízení k TV nebo rozhlasovému přijímači, popř. za závady na vlastních televizních a rozhlasových přijímačích, PC, apod. Za účely pravidelného servisu zařízení a technologií mohou být některé programy nedostupné, vždy však pouze na nezbytnou dobu potřebnou k provedení servisního nebo technologického úkonu.

### **3. Smlouva a její uzavírání**

Služby jsou vždy poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), přičemž VSP jsou vždy její nedílnou součástí.

#### **3. 1. Uzavírání Smlouvy**

Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou a to na obchodních místech Poskytovatele. Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Uživatelem. V případě vzájemné dohody lze Smlouvu uzavřít i prostřednictvím korespondence. V tomto případě fyzická nebo právnická osoba jeví zájem o Služby KT CZ (dále jen „Zájemce“) obdrží Smlouvu podepsanou Poskytovatelem ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno podepsané vyhotovení zašle zpět na adresu provozovny Poskytovatele. Takto uzavřená Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem doručení podepsané Smlouvy do sféry vlivu Poskytovatele.

#### **3. 2. Podmínky uzavření Smlouvy**

Při uzavírání Smlouvy je Zájemce povinen uvést:

- a) v případě podnikající fyzické osoby: jméno a příjmení, bydliště, obchodní firmu, místo podnikání a IČ, datum narození, číslo dokladu totožnosti, popř. rodné číslo,
- b) v případě fyzické osoby: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, číslo dokladu totožnosti, popř. rodné číslo,
- c) v případě právnické osoby: obchodní firmu nebo název a sídlo společnosti, IČ, jméno a příjmení, bydliště a číslo dokladu totožnosti osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby.

Pokud je Zájemce plátcem DPH, uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).

V případě, že za fyzickou osobu jedná zástupce, je povinen kromě předložení svých identifikačních údajů a údajů osoby, za kterou jedná, také předložit plnou moc, ve které je vyjádřen souhlas se zastoupením.

Pokud Zájemce požaduje poskytování Služeb v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), požaduje se k uzavření Smlouvy také doložení souhlasu majitele objektu. Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

#### **3. 3. Překážky uzavření Smlouvy**

Poskytovatel si vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít v případě, že Zájemce:

- a) úmyslně uvedl nesprávné údaje nutné k uzavření Smlouvy (3. 2.), nebo je odmítl prokázat příslušnými doklady,
- b) v minulosti neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo Poskytovatel důvodně předpokládá, že své závazky nebude plnit,
- c) vstoupil do likvidace, nebo u něj bylo zahájeno insolvenční řízení,
- d) VSP odmítl přijmout, nebo je přijal s výhradou,
- e) odmítl složit požadované zálohy a jistiny v souladu s aktuálními ceníky služeb nebo nabídkami, které jsou dostupné na [www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu) (dále jen souhrnně „Ceník/Ceníky“),
- f) místo odběru Služby není způsobilé k jejímu zřízení a řádnému užívání, nebo je technicky a ekonomicky nemožné/obtížné Službu zřídit.

V případě, že Poskytovatel z výše uvedených důvodů Smlouvu neuzavře, vyrozumí o tomto Zájemce, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů.

#### **3. 4. Doba trvání smlouvy**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. V případě Zvýhodněných nabídek (6. 5.) smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím Dodatku jako minimální závazek či obdobně (dále jen „minimální závazek“) nezaniká, Služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platného Ceníku (viz 3. 3. e)) a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud:

- a) Uživatel vyrozumí Poskytovatele, že po uplynutí doby minimálního závazku si nepřeje Služby dále využívat, a to nejpozději 30 kalendářních dnů před koncem uplynutí doby minimálního závazku,
- b) smluvní strany se již při uzavření Smlouvy nebo Dodatku týkajícího se Zvýhodněné nabídky dohodnou jinak (např. datový tarif bude po uplynutí doby minimálního závazku převeden na nižší s obdobnou cenou, jako byla cena vyššího tarifu ve Zvýhodněné nabídce apod.),
- c) Poskytovatel kontaktuje Uživatele nebo Uživatel kontaktuje Poskytovatele a sjednají si prodloužení Zvýhodněné nabídky při uzavření nové Smlouvy nebo Dodatku ke stávající Smlouvě.

### **3. 5. Ukončení Smlouvy**

#### **3. 5. 1. Výpověď Smlouvy**

Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou formou, a to buď zasláním výpovědi na provozovnu KT CZ (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová), na obchodních místech Poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail). Výpovědní lhůta je 2 měsíce, přičemž počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi do sféry vlivu Poskytovatele, nebo prvním dnem měsíce následujícího po sepsání výpovědi na obchodním místě Poskytovatele.

Pokud si smluvní strany dohodnou kratší výpovědní lhůtu vzhledem k přihlédnutí k okolnostem vedoucím k ukončení smluvního vztahu, k výše uvedené výpovědní lhůtě se nepřihlíží.

Při výpovědi jednotlivé Služby, která je podražena pod některou ze Smluv uzavřených s Poskytovatelem, platí stejné podmínky, jako při výpovědi Smlouvy.

Provozovatel a Poskytovatel se smluvně dohodli, že výpovědi smluv přijaté nebo vydané Poskytovatelem budou automaticky akceptovány Provozovatelem. Výpovědi vydané Provozovatelem musí být vždy potvrzeny Poskytovatelem, to neplatí, pokud se jedná o porušování autorských nebo distribučních práv nebo rozhodnutí z vyšší moci.

#### **3. 5. 2. Odstoupení od Smlouvy**

Odstoupit od Smlouvy lze vždy pouze v písemné formě.

Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy (bez jakýchkoli sankcí za předčasné ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele) v případě, že:

- a) Poskytovatel jednostranně změní smluvní podmínky pro užívání Služeb nebo Smlouvu způsobem, který výrazně zhoršuje postavení Uživatele a lze-li proto důvodně předpokládat, že kdyby tyto smluvní podmínky byly známy Uživateli již od počátku, Smlouvu by neuzavřel, a to dnem platnosti a účinnosti těchto změn,
- b) Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu Uživateli déle než 30 kalendářních dnů.

Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy, v případě, že:

- c) Uživatel je v prodlení delším než 15 kalendářních dnů s úhradou za poskytnuté Služby a byl na tuto skutečnost ze strany Poskytovatele upozorněn (za znovuzapojení Služby v případě uhrazení pohledávek Uživatelem bude Uživateli účtován poplatek ve výši 500,- Kč),
- d) Uživatel porušuje VSP nebo ustanovení plynoucí ze Smlouvy nebo jejich jiných nedílných součástí (specifikovaných v bodě 3. 6.),
- e) Uživatel používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání Služeb,
- f) splňuje některou s podmínek uvedenou v bodě 3. 3.,
- g) Uživatel užívá síť a poskytované Služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena Smlouva,
- h) Uživatel se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem komunikovat odmítá,
- i) Uživatel odmítl odstranit „vadný stav“ uvedený v některém z bodů a) – f) ve lhůtě pro tento účel vymezené Poskytovatelem,
- j) Uživatel vstoupil do likvidace, nebo u něho bylo zahájeno insolvenční řízení,
- k) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

V případě, že Poskytovatel odpojí přípojku Uživatele z důvodu uvedeném v bodě 3. 5. 2. písm. c) těchto VSP, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskytovatel povinen Uživatele jakkoli o odstoupení od Smlouvy vyrozumívat.

#### **3. 6. Součásti Smlouvy**

Nedílnými součástmi Smlouvy jsou vždy tyto VSP (s výjimkou Služeb, na které se tyto VSP nevztahují – specifikovány v bodě 1. 1.), všechny Ceníky zveřejněné na internetových stránkách Poskytovatelem ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)) a všechny Dodatky, které ke Smlouvě byly uzavřeny. V případě poskytování datových služeb je součástí Smlouvy také Specifikace datových služeb, která je dostupná na webových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

#### **3. 7. Zřízení Služeb**

Zřízení služeb je zpoplatněno dle platného Ceníku. V ceně za zřízení Služby je zahrnuta práce servisního technika a materiál nutný ke zřízení Služby (účastnická zásuvka a 5 metrů kabeláže). V případě zřizování složitých rozvodů na přání Uživatele je další přidaný materiál zpoplatněn dle platného Ceníku materiálu (všechny Ceníky jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele - [www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

Uživatel je povinen při zřizování Služeb poskytnout potřebnou součinnost. Uživatel podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zapojením služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy.

#### **4. Změny údajů a Služeb**

##### **4. 1. Změna údajů**

Uživatel je povinen Poskytovateli nahlásit změnu osobních údajů, které jsou specifikovány zejména v bodě 3. 2., a dále změnu telefonního čísla a e-mailové adresy, nejpozději do 14 kalendářních dnů od faktického provedení jejich změny.

Poskytovatel je povinen Uživateli oznámit změny všech údajů souvisejících s poskytováním Služeb, zejména pak změny v technických údajích, které Uživatel potřebuje znát k řádnému využívání poskytovaných Služeb bez zbytečného odkladu.

##### **4. 2. Změna Služeb**

###### **4. 2. 1. Změna Služeb ze strany Uživatele**

Změna Služeb se provádí vždy písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem). Změna nabývá platnosti prvním dnem měsíce následujícího po provedení změny, není-li dohodnuto jinak.

###### **4. 2. 2. Změna Služeb ze strany Poskytovatele**

KT CZ si vyhrazuje právo jakýmkoli způsobem změnit VSP i Smlouvu a její jednotlivé části. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel ho není povinen o změnách VSP a Ceníků informovat a že jejich aktuální znění je vždy k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)) a v Telekomunikačním věstníku ve smyslu ZEK.

O podstatných změnách ve smyslu bodu 3. 5. 2. a) – jednostranná změna VSP a změnách ve smyslu § 63 odst. 3 písmeno c) ZEK bude Uživatel informován prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele v sekci Aktuality ([www.ktcz.eu/Aktuality](http://www.ktcz.eu/Aktuality)), nebo prostřednictvím elektronické pošty, a to nejpozději 30 dnů před jejich provedením. V případě poskytování televizních služeb bere Uživatel na vědomí, že Provozovatel je oprávněn změnit programovou nabídku i v průběhu předplatného období, maximálně v rozsahu 35% programové nabídky ke dni uzavření Smlouvy. Do změny programové nabídky se nezapočítává rozšíření programů. Provozovatel je oprávněn zrušit i celou programovou nabídku nebo nabídky po skončení předplatného období bez náhrady, v průběhu předplatného období za náhradu příslušné části omezení. Pokud je programová nabídka změněna v průběhu předplatného období o více než 35 %, má Uživatel nárok odstoupit od Smlouvy bez výpovědní lhůty, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, v němž došlo k takovéto změně. Uživatel má tento nárok také u ostatních (jiných než televizních) poskytovaných Služeb, pokud se jedná o změnu specifikovanou v bodě 3. 5. 2. a) a v ZEK § 63 odst. 3 písmeno c).

#### **5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele**

##### **5. 1. Práva a povinnosti Poskytovatele**

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení VSP oprávněn:

- a) zpracovávat osobní údaje Uživatele, s ním sepsané Smlouvy a další dokumenty a údaje, které souvisí se smluvním vztahem Uživatele a Poskytovatele v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- b) údaje a dokumenty uvedené v bodě 5. 1. a) archivovat i v elektronické podobě a to ve své vlastní interní databázi, přičemž se zavazuje nepředávat tyto údaje třetím osobám,
- c) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zájemce a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zájemce podpisem Smlouvy souhlasí,
- d) za účelem zvýšení kvality poskytovaných Služeb nahrávat telefonické hovory uskutečněné mezi Uživatelem a Poskytovatelem,
- e) ze závažných provozních nebo technických důvodů přerušit nebo omezit poskytování dodávaných Služeb na dobu nezbytně nutnou k odstranění hrozící škody,
- f) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v krizových stavech (branná pohotovost, živelná pohroma, epidemie, apod.),
- g) omezit nebo přerušit poskytování Služeb z legislativních důvodů v případě, že Provozovateli/Poskytovateli bude uložena zákonná povinnost toto učinit,
- h) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Služby nebo síť Provozovatele/Poskytovatele a to i prostřednictvím třetí osoby, nebo že Uživatel užívá Služby způsobem, který má negativní dopad na poruchovost sítě Provozovatele/Poskytovatele, nebo který negativně ovlivňuje kvalitu poskytovaných Služeb,

- i) požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (padesát tisíc korun českých) za nepovolené připojení, rozbočení, přeprodej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost tuto smluvní pokutu uhradit Poskytovateli vzniká také Uživateli, který takovýto zásah jen umožnil třetím osobám,
- j) monitorovat provoz sítě a prověřovat dalšími technickými prostředky, zda nedochází ke zneužití Služeb, přičemž se Uživatel zavazuje poskytnout k tomuto potřebnou součinnost,
- k) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušuje tyto VSP nebo ustanovení uvedená ve Smlouvě a jejich nedílných součástech,
- l) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že se Uživatel dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku.

Poskytovatel je zejména povinen:

- m) udržovat své sítě v provozním a technickém stavu způsobilém k poskytování Služeb v obvyklé kvalitě v souladu s VSP a dalšími specifickými požadavky objednané Služby,
- n) odstraňovat závady na síti i u zákazníků (pokud závada nevznikla vinnou zákazníka) nejpozději do 72 hodin od zjištění závady, to platí i v případech, kdy závada vznikla v důsledku zásahu vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku a je technicky možné ji do 72 hodin odstranit, v opačném případě tuto závadu Poskytovatel odstraní bez zbytečného odkladu.

## **5. 2. Práva a povinnosti Uživatele**

Uživatel je oprávněn zejména:

- a) řádně užívat Služby zřízené Poskytovatelem dle uzavřené Smlouvy, přičemž se zakazuje jejich přeprodej třetím stranám,
- b) požadovat po Poskytovateli informace o Službách, jež mu byly (budou) zřízeny, a to zejména jejich technické nastavení, informace o výši své dlužné částky a další informace spojené s vyúčtováním Služeb,
- c) neprodleně ohlašovat poruchy Služeb na zákaznickou linku 848 800 858 (provozní doba Po-Pá 7-22 hod., So, Ne, státní svátky 8-20 hod.), která je zpoplatněna dle platného ceníku telekomunikačního operátora Uživatele.

Uživatel je kromě povinností vyplývajících z těchto VSP zejména povinen:

- a) neprovádět změny ani jiným způsobem zasahovat do koncových zařízení sítě Provozovatele/Poskytovatele,
- b) řádně a včas platit za poskytované Služby,
- c) chránit údaje Provozovatele/Poskytovatele, o kterých se během užívání Služeb dozvěděl a nesdělovat tyto třetím osobám,
- d) dostavit se na písemnou výzvu nebo výzvu prostřednictvím e-mailu k osobnímu projednání závažných záležitostí týkajících se poskytovaných Služeb na obchodní místo Poskytovatele nebo na místo dohodnuté s Poskytovatelem, a to ve sjednaný datum a čas,
- e) nezneužívat výhod poskytovaných v rámci Zvýhodněných nabídek, a to zejména nevyužívat Zvýhodněnou nabídku v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Uživatele, ledaže Uživatel prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo podá Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.

## **6. Cena a její vyúčtování, platební podmínky, Zvýhodněné nabídky**

Ceny jednotlivých Služeb jsou upraveny v Cenících dostupných na internetových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)), přičemž Ceníky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Vyúčtování je vždy upraveno ve Smlouvě.

### **6. 1. Platební podmínky**

- 6. 1. 1. Způsob platby za poskytnuté Služby a její výše je vždy stanovena ve Smlouvě. Uživatel odpovídá za to, že úhrada ceny za poskytnuté Služby bude provedena řádně a ve sjednané lhůtě. Pokud lhůta nebyla sjednána, platí, že je Uživatel povinen platbu provést vždy k 15. dni daného měsíce, ve kterém jsou Služby využívány, na účet Poskytovatele. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle bodu 3. 5. 2. c) těchto VSP a od Smlouvy odstoupit.
- 6. 1. 2. V případě, že Uživatel vstoupí do likvidace, nebo je s ním zahájeno insolvenční řízení, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadovat po Uživateli platbu za poskytované služby předem formou předplatného (měsíční, čtvrtletní, roční).

## **6. 2. Upomínky**

V případě neuhrazení ceny za poskytnuté Služby do určeného data splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo zaslat Uživateli upomínku ve formě komunikace na dálku (zdarma) a následně písemnou formou prostřednictvím České pošty za jednorázový poplatek 50,- Kč, který se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jako náklady vynaložené na vystavení a zaslání upomínky v písemné formě.

## **6. 3. Zmocnění třetích osob**

Poskytovatel si vyhrazuje právo zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté Služby a neprovedl žádné kroky ke sjednání nápravy, nebo o těchto krocích Poskytovatele nijak neinformoval.

## **6. 4. Použití uhrazených částek**

Poskytovatel si vyhrazuje právo použít finanční plnění Uživatele na kteroukoli z jeho dlužných částek, přičemž Poskytovatel Uživatele na jeho žádost vyrozumí, na kterou dlužnou částku bylo jeho finanční plnění použito.

## **6. 5. Zvýhodněné nabídky**

Zvýhodněná nabídka je nabídkou konkrétní Služby Poskytovatele, u které byla oproti Ceníkům snížena cena (dále jen „Zvýhodněná nabídka“). Využitím Zvýhodněné nabídky se Uživatel zavazuje konkrétní Službu řádně užívat, dodržovat tyto VSP, případně jiné specifické smluvní podmínky a řádně hradit dohodnutou měsíční částku nejméně po dobu, která je ve Smlouvě nebo jejím Dodatku uvedena jako „minimální závazek“ či obdobně. V případě, že Uživatel předčasně požádá o ukončení užívání Služeb, vyhrazuje si Poskytovatel právo účtovat Uživateli sankci za takovéto odstoupení ve výši 20% ze zbývajících Cen za objednanou Službu. Smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím dodatku jako „minimální závazek“ či obdobně nezaniká, Služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platného Ceníku a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud jsou splněny podmínky uvedené v 3. 4. a)-c).

Zvýhodněné nabídky obecně nelze kombinovat. To neplatí, dohodnou-li se Poskytovatel a Uživatel jinak.

## **7. Reklamáce**

### **7. 1. Rozsah reklamace**

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- a) vyúčtování ceny za poskytované Služby,
- b) poskytované Služby,
- c) zakoupené zboží.

### **7. 2. Reklamáce na vyúčtování**

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté Služby.

### **7. 3. Reklamáce na poskytované Služby**

V případě poruchy Služeb je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na zákaznickou linku 848 800 858 (provozní doba Po-Pá 7-22 hod., So, Ne, státní svátky 8-20 hod.), která je zpoplatněna dle platného ceníku operátora Uživatele. Na základě nahlášení této poruchy je poté Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci na poskytované Služby a to nejpozději do 2 kalendářních měsíců od nahlášení poruchy na zákaznickou linku, poté toto právo zaniká.

### **7. 4. Reklamáce na zakoupené zboží**

V případě zakoupení zboží od Poskytovatele má Uživatel právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamaci lze uplatnit na obchodních místech Poskytovatele, nebo po předchozí domluvě vadné zboží zaslat na provozovnu Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamace na obchodních místech Poskytovatele.

### **7. 5. Shledání reklamace oprávněnou**

V případě, že reklamace bude shledána oprávněnou, vyrozumí o tom Poskytovatel Uživatele a sjednají si další postup. V případě reklamace uvedené v bodě 7. 2. a 7. 3. bude zpravidla sjednán způsob vrácení poměrné částky, v případě reklamace uvedené v bodě 7. 4. bude zpravidla zboží opraveno (pokud to bude možné), případně vyměněno za jiné zboží odpovídající kvality a ceny.



Další podmínky uplatňování Reklamací jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

## **8. Pronájem přijímacích zařízení**

Přijímací zařízení je takové zařízení, které Uživateli umožňuje přijímat signál od Poskytovatele (např. modem, set-top-box apod.) Za pronájem tohoto zařízení je s Uživatелеm sjednán pravidelný měsíční poplatek dle platných Ceníků, který je Uživatel povinen řádně hradit Poskytovateli.

### **8. 1. Výpůjčka přijímacích zařízení**

Pokud Poskytovatel Uživateli bezplatně vypůjčí přijímací zařízení, platí pro tuto výpůjčku stejná pravidla, jako při pronájmu přijímacího zařízení, uvedená v bodě 8. 2. a 8. 3.

### **8. 2. Vrácení přijímacích zařízení**

Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen Poskytovateli pronajatá zařízení vrátit, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. To platí i v případě, kdy je ukončeno poskytování jednotlivé Služby a toto pronajaté zařízení souvisí pouze s touto Službou. Pronajaté zařízení je možné vrátit buď na obchodních místech Poskytovatele, nebo zasláním na adresu provozovny Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Zařízení se za vrácené považuje v momentě, kdy je doručeno do sféry vlivu Poskytovatele. Poskytovatel může stanovit, že před vypůjčením přijímacího zařízení je Uživatel povinen složit na toto vypůjčené zařízení vratnou kauci (jistotu). V případě, že přijímací zařízení, na které byla tato vratná kauce vybrána, nebude Poskytovateli ve výše uvedené lhůtě v pořádku vráceno, tato vratná kauce bude Poskytovatelem jednostranně započtena na náhradu škody za nevrácené/poškozené zařízení. Za případnou škodu způsobenou při doručování vráceného pronajatého zařízení odpovídá Uživatel, proto Poskytovatel doporučuje zásilku s přijímacím zařízením pojistit.

### **8. 3. Ochrana přijímacích zařízení**

Uživatel je povinen pronajaté přijímací zařízení chránit proti poškození, ztrátě a krádeži a při ukončení Služeb toto zařízení do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy vrátit (viz bod 8. 2.). V opačném případě si Poskytovatel (nebyla-li vybrána vratná kauce – viz bod 8. 2.) vyhrazuje právo náúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši hodnoty nevráceného/poškozeného zařízení, která je splatná do 14 dnů od výzvy Poskytovatele k jejímu zaplacení. Hodnota nevráceného/poškozeného zařízení bude v takovém případě určena dle Ceníku Poskytovatele.

## **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

### **9. 1. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Poskytovatele**

Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody ani ušlých zisků, které vznikly z důvodu:

- a) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- b) omezení, přerušení, vadného poskytnutí či neposkytnutí Služby,
- c) poruchy sítě, nebo v důsledku údržby sítě Provozovatele/Poskytovatele.

V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za vzniklou škodu maximálně do výše jedné pravidelné měsíční platby za sjednanou službu.

### **9. 2. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Uživatele**

Uživatel odpovídá v plné výši za škodu vzniklou z důvodu:

- a) použití zařízení, které má negativní vliv na chod sítě Provozovatele/Poskytovatele,
- b) porušení VSP nebo jiných ustanovení vyplývajících ze Smlouvy a jejich nedílných součástí,
- c) porušení platných právních předpisů,
- d) neoprávněného zásahu do jednotlivých částí včetně koncového bodu sítě nebo koncového zařízení Provozovatele/Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového zásahu třetím osobám,
- e) poškození sítě nebo zařízení Provozovatele/Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám,
- f) přeprave Služeb třetím osobám, včetně pouhého umožnění takového přeprave,
- g) nevrácení pronajatého nebo vypůjčeného zařízení,
- h) jakéhokoli úmyslného zavinění Uživatелеm.

## **10. Komunikace s Uživatелеm**

Uživatel souhlasí s tím, aby ho Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech, Zvýhodněných nabídkách, omezení poskytovaných Služeb, apod. Poskytovatel Uživatеле informuje prostřednictvím

pošty, elektronické pošty, telefonu, případně jiných prostředků komunikace, které si s Uživatelem sjednali při podpisu Smlouvy. Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost jeho poštovní adresy, elektronické adresy, telefonního čísla nebo dalších údajů, které uvedl.

Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upomínky, atd. na jeho elektronickou adresu, telefonní číslo a poštovní adresu.

#### **10. 1. Doručení zpráv Uživateli**

Pro účely těchto VSP se za doručenou považuje zpráva:

- a) doručená elektronickou poštou okamžikem odeslání,
- b) doručená formou SMS nebo MMS okamžikem potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo,
- c) sdělená hlasovým voláním, přičemž za doručení se považuje okamžik dovolání se,
- d) dodaná subjektem zajišťujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem, přičemž za doručenou se považuje také zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky, nebo zpráva, která nebyla vyzvednuta v úložní lhůtě,
- e) vrácena subjektem zajišťujícím poštovní služby jako nedoručitelná.

#### **10. 2. Telefonní hovory**

V rámci zkvalitnění Služeb a péče o zákazníky si Poskytovatel vyhrazuje právo monitorovat hovory vedené s Uživatelem, příp. Zájemcem.

### **11. Právo a příslušnost**

Smlouva a všechny její nedílné součásti, včetně těchto VSP, a všechny závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a jejích částí se řídí českým právním řádem. Na všechny vzniklé vztahy se aplikují ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, bez ohledu na to, kdy závazky vznikly. Pohledávky vzniklé před platností tohoto zákona se řídí právní úpravou platnou v době jejich vzniku. Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto VSP, má znění Smlouvy přednost. To neplatí, nastanou-li okolnosti uvedené v bodě 6.1.2. těchto VSP.

### **12. Přechodná a závěrečná ustanovení**

#### **12. 1. Dřívější smluvní vztahy**

Veškeré smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto VSP v platnosti zůstávají a nově se dle těchto VSP řídí.

#### **12. 2. Platnost dřívějších formulářů**

Z provozních důvodů po přechodnou dobu, která začne dnem účinnosti těchto VSP, mohou být při změně, vzniku nebo zániku smluvních vztahů používány i dřívější tiskopisy, které se používaly před účinností těchto VSP, které však na účinnost těchto VSP nemají vliv.

#### **12. 3. Nabytí účinnosti**

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2017.

# Reklamační řád společnosti KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.

vydaný v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky, zvláště pak s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o., zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 92595 (dále jen „KT CZ“).

---

## 1. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu je význam základních pojmů následující:

- a) Zbožím se rozumí jakýkoli výrobek nabízený ze strany KT CZ svým zákazníkům,
- b) Uživatelem se rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s KT CZ platnou Smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
- c) Kupujícím se rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která si od KT CZ zakoupila Zboží (spec. v bodě 1 písm. a),
- d) Reklamací se rozumí uplatnění práv Uživatelem nebo Kupujícím, vyplývajících z odpovědnosti KT CZ za vady Zboží, příp. uplatnění práv v důsledku vadného vyúčtování nebo vadného poskytnutí či neposkytnutí Služby v souladu s bodem 7 Všeobecných smluvních podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací KT CZ.

## 2. Rozsah reklamace

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- a) vyúčtování ceny za poskytované Služby,
- b) poskytované Služby.

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci na zakoupené Zboží.

## 3. Uplatňování reklamace

### 3. 1. Způsob uplatňování reklamace

Reklamace se uplatňuje vždy písemnou formou. Reklamaci lze uplatnit využitím poštovních služeb na adrese provozovny KT CZ (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová), nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu) na adrese [info@ktcz.eu](mailto:info@ktcz.eu).

### 3. 2. Reklamace na vyúčtování

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení předmětného vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté Služby.

### 3. 3. Reklamace na poskytnuté Služby

V případě poruchy Služby je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na zákaznickou linku 848 800 858 (provozní doba Po-Ne 7-22 hod., vč. státních svátků), která je zpoplatněna dle platného ceníku operátora Uživatele. Na základě nahlášení této poruchy je Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci na poskytované Služby, a to nejpozději do 2 kalendářních měsíců od nahlášení této poruchy na zákaznickou linku, jinak toto právo zaniká.

## 3. 4. Reklamace na zakoupené zboží

V případě zakoupení Zboží má Kupující právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců od zakoupení. KT CZ odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží je při jeho převzetí (zakoupení) bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Pokud se vada na Zboží objeví do 6 kalendářních měsíců od zakoupení, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí. U již použitého zboží může být lhůta pro uplatnění reklamace kratší, je-li s touto informací kupující při prodeji seznámen a dále je-li tato informace zřetelně uvedena v záručním listu, popř. na prodejním dokladu.

KT CZ neodpovídá za vady na zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (např. zásah do software, používání v rozporu s návodem, vniknutí cizích látek do přístroje, mechanické poškození vinou Kupujícího nebo třetích osob, přepětí, apod.)

Při reklamaci Zboží je vždy třeba předložit doklad o zakoupení zboží, příp. záruční list, byl-li dodán.

## 3. 5. Shledání reklamace oprávněnou

Reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace. Reklamaci lze uplatnit na obchodních místech KT CZ, příp. po předchozí domluvě prostředky komunikace na dálku, použitím poštovních služeb, atd.

V případě, že reklamace bude shledána oprávněnou, KT CZ o tomto vyrozumí Uživatele, příp. Kupujícího a sjednají si další postup. V případě reklamace uvedené v bodě 3. 1. a 3. 2. bude zpravidla sjednán způsob vrácení poměrné částky, v případě reklamace uvedené v bodě 3. 3. bude zpravidla Zboží opraveno, případně vyměněno za jiné Zboží odpovídající ceny a kvality. Není-li možné Zboží opravit, ani dodat jiné Zboží odpovídající ceny a kvality, má Kupující právo od smlouvy odstoupit. Pokud Kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat slevu přiměřenou vzhledem k povaze vady.

## 4. Závěrečná ustanovení

Všechny reklamace podané v době účinnosti tohoto Reklamačního řádu se jím řídí. Aktuální znění reklamačního řádu je vždy k nahlédnutí na obchodních místech KT CZ a dále je dostupné na internetových stránkách KT CZ ([www.ktcz.eu](http://www.ktcz.eu)).

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1. 9. 2014.

V Praze dne 27. 8. 2014

Ing. Ervin Wacník  
jednatel společnosti KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o.