

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 a § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatelem služeb je společnost Kabelová televize Ústí nad Orlicí, spol. s r.o., sídlem Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí

Kontaktní e-mail: ktuo@ktuo.cz

Zákaznická linka: 468 002 776 (tato linka je zpoplatněna podle tarifikace operátora, pro řešení všech požadavků je však možné využít e-mailovou adresu)

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací:

- datové služby (služby přístupu k síti internet);
- televizní služby (převzaté, případně vlastní televizní vysílání poskytované prostřednictvím kabelových systémů a IPTV)
- služby VoIP (volání prostřednictvím internetového protokolu v pevném místě);
- doplňkové služby (veřejná IP adresa, prodej koncového zařízení apod.).

DATOVÉ SLUŽBY – PŘÍSTUP K SÍTI INTERNET

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: kabelového modemu, optické gateway nebo klientské WIFI jednotky (koncové body sítě v návaznosti na typ sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách.

Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako informace o řízení datového provozu a možnému omezení datových služeb, jsou dostupné v Ceníku (nabídce služeb) a Specifikaci datových služeb – tyto dokumenty jsou v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (www.ktuo.cz), a je vždy nedílnou součástí smlouvy, pokud je jejím předmětem poskytování služeb přístupu k síti internet. Služba Veřejná IP adresa je vždy poskytována jako služba v balíčku s datovou službou (přístup k síti internet).

TELEVIZNÍ SLUŽBY

Televizní služby jsou poskytovány prostřednictvím kabelových systémů (primárně ve formátu DVB-C, případně doplňkově ve formátu DVB-T), nebo jako IPTV (televize přes internet). Konkrétní vysílací formáty, přesné uvedení televizních programů, ceny a doplňkové balíčky jsou vždy uvedeny v Nabídce služeb, která je součástí smlouvy a její aktuální znění je vždy dostupné na webových stránkách Poskytovatele (www.ktuo.cz).

SLUŽBY VOIP

Telefonní služby prostřednictvím internetu, tzv. VoIP (Voice over Internet Protokol) umožňují volání po celé České republice i do zahraničí za nízké ceny a bez vysokých paušálních poplatků za pevnou linku. Tato služba je přímo vázána na internetovou konektivitu a veškerá telefonní komunikace pak prochází přímo přes internet. Podrobné informace o cenách, paušálních poplatcích, zřizovacích poplatcích apod. jsou uvedeny v ceníku, jeho aktuální znění je dostupné na webových stránkách Poskytovatele (www.ktuo.cz).

SOUČÁSTI SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je v návaznosti na typu služby

- u datových služeb – přístup k síti internet:
 - Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Specifikace datových služeb, Předávací protokol, Nabídka služeb (podrobná nabídka s uvedením parametrů a cen jednotlivých datových tarifů), další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)
- u televizních služeb:
 - Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Programová nabídka, resp. Nabídka služeb (podrobná nabídka služeb včetně uvedení cen), další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)
- u služeb VoIP:
 - Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Ceník služeb VoIP (podrobná nabídka služeb včetně uvedení cen), další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)

CENY SLUŽEB, ZPŮSOBY PLATEB, VYÚČTOVÁNÍ

Ceny jednotlivých služeb a veškeré poplatky jsou vždy uvedeny v Ceníku, případně Nabídce služeb, a rovněž ve Shrnutí smlouvy, které Uživatel obdrží před uzavřením smlouvy. Způsob platby volí Uživatel z následujících možností: převodní příkaz, inkaso, SIPO. Vyúčtování je standardně dostupné v samoobsluze, přihlašovací jméno a URL samoobsluhy je uvedeno ve smlouvě (heslo generuje Uživatel). V samoobsluze je také možné sledovat a kontrolovat využívání účtovaných služeb, a to včetně aktuální spotřeby jednotek v daném období. Zálohové platby nejsou vyžadovány.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na obdržené vyúčtování, poskytované služby a na zakoupené zboží.

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování 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. V případě oprávněné reklamace bude s Uživatelem sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zaplacen) a/nebo oprava vyúčtování. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 od jejího uplatnění.

Pokud Uživatel nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných služeb, má právo služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na Zákaznickou linku 848 800 858, a/nebo na e-mail: ktuo@ktuo.cz, nebo osobně na obchodním místě Poskytovatele. Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamace Uživatele cena za poskytnuté služby poměrně snížena, nebude-li s Uživatelem výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace (např. dočasné poskytnutí vyššího tarifu). Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny ve Specifikaci datových služeb.

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. 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. V ostatním se podmínky reklamace řídí občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

Je-li Uživatelem spotřebitel, může se s případným řešením sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení sporů (ADR), tj. Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 19, web: www.ctu.cz.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DOBA, ZÁVAZKY

Smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dní. Pokud se uživatel zaváže užívat objednanou službu minimálně po dobu 12 po sobě jdoucích měsíců a nebude z tohoto důvodu hradit aktivační poplatek za zavedení fyzického připojení a/nebo mu bude z tohoto důvodu poskytnuto koncové zařízení za dotovanou cenu, je v případě, že poskytování služeb bude ukončeno z důvodu na jeho straně dříve než před uplynutím minimální sjednané doby užívání služeb povinen uhradit aktivační poplatek a/nebo doplatek do plné výše standardní ceny zařízení, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Z důvodů stanovených příslušnými právními předpisy a Všeobecnými smluvními podmínkami lze od smlouvy odstoupit. Závazek ze smlouvy zaniká rovněž v dalších zákonem stanovených případech (např. úmrtí uživatele). Služby lze po jejich odpojení případně obnovit. Při obnovení služeb, u kterých je nutné opětovné fyzické zavedení připojení, bude účtován poplatek ve výši 500,- Kč. Pokud dojde k ukončení smlouvy ve vztahu ke službě, na kterou jsou v balíčku navázány další služby, dojde k ukončení smlouvy také ve vztahu k těmto dalším službám.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Od uzavřené Smlouvy nebo Dodatku je Uživatel oprávněn odstoupit v případě, že je dle příslušných právních předpisů spotřebitelem a k uzavření Smlouvy nebo Dodatku došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (s využitím poštovních služeb, telefonicky, e-mailem) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (např. při obchodní akci), a to do 14 dnů ode dne uzavření takové Smlouvy nebo Dodatku. Tato lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Při uzavření Smlouvy osobně na obchodním místě Poskytovatele nelze tohoto práva využít. Pokud byly služby se souhlasem Uživatele poskytovány ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy nebo Dodatku, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli poměrnou část ceny za poskytované služby. Odstoupením od Dodatku budou služby ode dne účinnosti tohoto odstoupení poskytovány dle podmínek a smluvních dokumentů platných před uzavřením Dodatku. Při odstoupení od Smlouvy nebo Dodatku týkajících se koupě, vypůjčení nebo pronájmu zařízení je Uživatel povinen vrátit zařízení včetně veškerého poskytnutého příslušenství, nejlépe v původním obalu (je-li to možné). Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za snížení hodnoty zařízení v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než který je nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zařízení, včetně ověření jeho funkčnosti. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy/Dodatku je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (www.ktuo.cz).

INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek předplatného.

Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;

- je-li současně převáděno více čísel jednoho uživatele a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby.

Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Poskytovatel interpersonální komunikační služby založené na číslech je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat osobní a identifikační údaje uživatelů, kteří s uveřejněním v účastnickém seznamu vyslovili souhlas. Uživatel má právo rozhodnout o tom, zda mají být jeho osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu, a zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách www.ktuo.cz (ceníky, podmínky poskytování služeb, vzorové formuláře, popisy a specifikace jednotlivých služeb). Před uzavřením smlouvy je uživatelům doporučeno seznámit se se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.