



**Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti  
Kabelová televize Ústí nad Orlicí spol. s r.o.**

**Platnost od 1. 8. 2024**

Kabelová televize Ústí nad Orlicí, spol. s r.o.

Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí

IČ: 47471581, DIČ: CZ 47471581

Společnost je vedená u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou C 3028

465 553 390

ktuo@ktuo.cz

www.ktuo.cz

# Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Kabelová televize Ústí nad Orlicí spol. s r.o.

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

## 1. Předmět VSP

Tyto VSP upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování těchto služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

## 2. Poskytovatel a Uživatel

Poskytovatelem Služeb je společnost Kabelová televize Ústí nad Orlicí s.r.o. (dále jen „KTUO“) se sídlem Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí, IČ 47471581, zapsaná v OR u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 3028.

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

Zájemcem je osoba, která vyjádřila vůli uzavřít s KTUO Smlouvu, jejíž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací.

### 2. 1. Poskytování Služeb

Předmětem poskytování televizních Služeb je dle Smlouvy s Uživatelem a dle VSP závazek Poskytovatele, že po dobu trvání smlouvy bude Uživateli poskytovat ve spolupráci s třetími stranami 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 (VoIP) a všechny doplňkové Služby k výše vyjmenovaným.

Uživatel bere na vědomí, že v případě poskytování televizních služeb nenese Poskytovatel ani třetí strany 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 účelem 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

Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou, a to v sídle, resp. na obchodním místě Poskytovatele, nebo formou prostředků komunikace na dálku. Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Uživatelem. Smlouva uzavřená pomocí prostředků komunikace na dálku platnosti a účinnosti dnem doručení podepsané Smlouvy Poskytovateli.

### 3. 1. Podmínky uzavření Smlouvy

Při uzavírání Smlouvy je Zájemce povinen uvést údaje, které jsou v ní vyžadovány. 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, případně jiný dokument prokazující smluvní zastoupení Zájemce.

Pokud Zájemce požaduje poskytování Služeb v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), může být vyzván také k doložení souhlasu majitele objektu.

### 3. 2. Překážky uzavření Smlouvy

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

- a) úmyslně uvedl nesprávné údaje nutné k uzavření Smlouvy, 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, kauce apod. v souladu s aktuálními ceníky služeb nebo nabídkami, které jsou dostupné na [www.ktuo.cz](http://www.ktuo.cz) (dále jen souhrnně „Ceník“),
- f) místo odběru Služby není způsobilé k jejímu zřízení a řádnému užívání, nebo je technicky a ekonomicky obtížné Službu zřídit (přípojka se v objektu nenachází).

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

### 3. 3. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

#### 3. 3. 1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou formou, a to buď zasláním výpovědi Poskytovateli na adresu jeho sídla, resp. na jeho obchodní místo (Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí), nebo prostřednictvím elektronické pošty na e-mail [ktuo@ktuo.cz](mailto:ktuo@ktuo.cz). Výpovědní doba činí 30 dní od doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se Uživatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak. To neplatí v případě přenosu telefonních čísel (VoIP), pro který je postup uveden v bodě 11. těchto VSP, a v případě změny Poskytovatele internetu podle § 34a ZEK (postup je uveden v bodě 3.5. těchto VSP).

Pokud si smluvní strany dohodnou kratší výpovědní dobu vzhledem k přihlédnutí k okolnostem vedoucím k ukončení smluvního vztahu, k výše uvedené výpovědní době se nepřihlíží. Při výpovědi jednotlivé Služby, která je podřazena pod některou ze Smluv uzavřených s Poskytovatelem, platí stejné podmínky, jako při výpovědi Smlouvy.

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

Odstoupit od Smlouvy lze vždy pouze v písemné formě. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo smlouvu vypovědět (bez jakýchkoli sankcí za předčasné ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele) v případě, že:

- a) jde o jednostrannou změnu Smlouvy ze strany Poskytovatele, která zakládá právo Uživatele Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti takovéto změny (právo ukončit Smlouvu nevzniká, jde-li o změnu smlouvy v důsledku změny právních předpisů, nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnu, která je pouze administrativního charakteru s neutrálními dopady, či změnu, která je pro Uživatele přínosná);
- b) Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu Uživateli déle než 30 kalendářních dnů.

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

- c) Uživatel porušuje VSP nebo ustanovení plynoucí ze Smlouvy nebo jejich jiných nedílných součástí;
- d) Uživatel používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání Služeb,
- e) splňuje některou z podmínek uvedenou v bodě 3. 2.,
- f) Uživatel užívá síť a poskytované Služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena Smlouva,
- g) Uživatele se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem komunikovat odmítá,
- h) Uživatel odmítl odstranit stav uvedený v některém z bodů c) – f) ve lhůtě pro tento účel vymezené Poskytovatelem,
- i) Uživatel vstoupil do likvidace, nebo u něho bylo zahájeno insolvenční řízení,
- j) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

### **3. 2. Opožděné placení vyúčtování za služby**

V případě prodlení Uživatele s platbou za poskytnuté služby upozorní Poskytovatel Uživatele na tuto skutečnost prokazatelně upomínkou a poskytne náhradní lhůtu k plnění, která není kratší než 1 týden. Nedojde-li k úhradě vyúčtování ani v této náhradní lhůtě, je Poskytovatel oprávněn služby omezit (blokace služeb). V případě prodlení Uživatele s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více

vyúčtování je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a služby odpojit. Pokud z tohoto důvodu Poskytovatel odpojí přípojku Uživatele, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskytovatel povinen Uživatele jakkoli o odstoupení od Smlouvy dále vyrozumívat.

### **3. 3. Součásti Smlouvy**

Součásti Smlouvy jsou podrobně vymezeny v Předmluvních informacích. Podle charakteru služby jsou součástí Smlouvy vždy alespoň: Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva, Všeobecné smluvní podmínky a Ceníky vztahující se k poskytovaným službám.

### **3. 4. Zřízení Služeb, lhůta pro zahájení poskytování Služeb**

Uživatel je povinen při zřizování Služeb poskytnout potřebnou součinnost. Uživatel podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zapojením služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatелеm jinak, započne poskytování služeb Uživateli dle uzavřené Smlouvy ve lhůtě do 14 dní od jejího uzavření. Pokud Uživatel se zapojením služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy nesouhlasí, bude toto ustanovení ze Smlouvy vypuštěno a lhůta pro započítání poskytování služeb začíná běžet ode dne uplynutí lhůty pro odstoupení od Smlouvy.

### **3. 5. Změna Poskytovatele služeb přístupu k internetu**

#### **3. 5. 1. Přejít od jiného Poskytovatele**

Při uzavření Smlouvy (případně i později) na datové služby, může Uživatel požádat o vyřízení změny poskytovatele tak, aby byla zachována kontinuita poskytovaných služeb. Uživatel sdělí novému Poskytovateli (nám) ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získá od opouštěného poskytovatele, a další identifikační údaje. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn ověřit totožnost Uživatele. Následně Poskytovatel předá žádost následující pracovní den opouštěnému poskytovateli se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku z původní smlouvy dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).

#### **3. 5. 2. Přejít k jinému Poskytovateli internetu**

Uživatel může požádat o vyřízení změny poskytovatele služeb nového poskytovatele. V takovém případě jsme v postavení opouštěného poskytovatele. Uživatel sdělí novému poskytovateli OKU, který od nás získá (u nových smluv je výslovně uveden na formuláři, u starších typů formulářů není výslovně uveden a Uživatel jej jednoduše obdrží na základě dotazu na e-mail: ktuo@ktuo.cz). Pro následný postup platí stejná

pravidla, Poskytovatel (my) jsme však v postavení opouštěného poskytovatele.

#### **4. Změny údajů a Smlouvy**

##### **4. 1. Změna údajů**

Uživatel je povinen Poskytovateli nahlásit změnu osobních údajů, které při uzavírání Smlouvy uvedl, a to 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, a to bez zbytečného odkladu.

##### **4. 2. Změna Smlouvy**

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

Změna Služeb se provádí vždy písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem). Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit identitu Uživatele. Změna nabývá platnosti prvním dnem měsíce následujícího po provedení změny, není-li dohodnuto jinak. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit VSP i Smlouvu a její jednotlivé části. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o změnách v každé své provozovně a dále způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.ktuo.cz), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn. O změnách VSP, Smlouvy, případně jiných jejích součástí bude Uživatel informován na obchodních místech, prostřednictvím webových stránek, a rovněž jiným vhodným způsobem (e-mailem, na vyúčtování, dopisem, SMS, apod.). Poskytovatel je povinen informovat Uživatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny. Uživatel nemá právo smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změn v případech, kdy se jedná o změny způsobené změnou prvních předpisů, rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, o změny administrativního charakteru s neutrálním dopadem, nebo o změny, které jsou pro Uživatele výhradně přínosné.

V případě poskytování televizních služeb bere Uživatel na vědomí, že Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 ukončit Smlouvu bez výpovědní doby, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, v němž došlo k takovéto změně.

#### **5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele, Zákaznická podpora a servisní služby**

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

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení VSP, smlouvy, a příslušných právních předpisů oprávněn:

- a) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Závazce podpisem Smlouvy souhlasí,
- b) ze závažných provozních nebo technických důvodů přerušit nebo omezit poskytování dodávaných Služeb na dobu nezbytně nutnou k odstranění hrozící škody,
- c) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v krizových stavech (branná pohotovost, živelná pohroma, epidemie, apod.),
- d) omezit nebo přerušit poskytování Služeb z legislativních důvodů v případě, že Provozovatel/Poskytovateli bude uložena zákonná povinnost toto učinit,
- e) 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,
- f) požadovat po Uživateli náhradu škody a ušlého zisku za nepovolené připojení, rozbočení, přeprdej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost tuto škodu a ušlý zisk uhradit Poskytovateli vzniká také Uživatelům, který takovýto zásah jen umožnili třetím osobám, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody,
- g) monitorovat provoz sítě a prověřovat dalšími technickými prostředky, zda nedochází ke zneužití Služeb, přičemž se Uživatel zavazuje poskytnout k tomuto potřebnou součinnost,
- h) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušuje tyto VSP nebo ustanovení uvedená ve Smlouvě a jejich nedílných součástech,
- i) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že se Uživatele dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku.

Poskytovatel je zejména povinen:

- j) udržovat své síť v provozním a technickém stavu způsobem k poskytování Služeb v obvyklé kvalitě v souladu s VSP a dalšími specifickými požadavky objednané Služby,
- k) 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 poskytované 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 468 002 776 (provozní doba každý den 7-22 hod., která je zpoplatněna dle platného ceníku telekomunikačního operátora Uživatele, nebo na e-mailovou adresu ktuo@ktuo.cz (zdarma).

Uživatel je kromě povinností vyplývajících z těchto VSP zejména povinen:

- d) neprovádět změny ani jiným způsobem zasahovat do koncových zařízení sítě Provozovatele/Poskytovatele,
- e) řádně a včas platit za poskytované Služby,
- f) chránit údaje Poskytovatele, o kterých se během užívání Služeb dozvěděl a nesdělovat tyto třetím osobám,
- g) 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,
- h) nezneužívat poskytované Služby, a to zejména užívat jich v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Uživatele, ledaže Uživatel prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo podá Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.

## 5. 3. Zákaznická podpora a servisní služby

Uživatel se zavazuje hlásit případné poruchy služby na linku pro hlášení poruch Poskytovatele 468 002 776. Volání na tuto linku je zpoplatněno dle ceníku operátora Uživatele. Provozní doba linky je každý den 7 - 22 hod., pro komunikaci s Poskytovatelem lze využít také e-mailovou adresu Poskytovatele: ktuo@ktuo.cz (zdarma).

Jedná-li se o poruchu služeb z důvodů na straně Uživatele, je zásah servisního technika, resp. servisní služba, která může mj. spočívat i v telefonické konzultaci, zpoplatněna částkou podle ceníku Poskytovatele.

## 6. Platební podmínky

Pokud nebyla sjednána lhůta pro placení služeb, platí, že je Uživatel povinen platbu provést vždy k 15. dni daného měsíce, ve kterém jsou Služby využívány, na

účet Poskytovatele. Důsledky opožděného placení vyúčtování jsou uvedeny v bodě 3. 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/nebo písemnou formou prostřednictvím České pošty. Poskytovatel má právo na náhradu nákladů vzniklých v důsledku zaslání upomínky. 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít finanční plnění Uživatele na kteroukoli z jeho dlužných částek, případně i jejich částí, přičemž Poskytovatel Uživatele na jeho žádost vyrozumí, na kterou dlužnou částku bylo jeho finanční plnění použito.

## 7. Reklamac

### 7. 1. Rozsah reklamac

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytované Služby, poskytované Služby a zakoupené zboží.

### 7. 2. Reklamac na vyúčtování

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

### 7. 3. Reklamac na poskytované Služby

V případě poruchy Služeb je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na zákaznickou linku 468 002 776 (provozní doba každý den 7-22 hod., která je zpoplatněna dle platného ceníku operátora Uživatele), nebo na e-mail ktuo@ktuo.cz. Nahlášení poruchy se rovněž považuje za reklamaci. Uživatel je jinak oprávněn uplatnit reklamaci na poskytované Služby, a to nejpozději do 2 kalendářních měsíců od jejího vzniku, a to na zákaznickou linku nebo e-mail, poté toto právo zaniká. Uživatel bere na vědomí, že nejedná-li se o poruchu, o níž by Poskytovatel věděl i bez nahlášení poruchy, je podmínkou přiznání kompenzace její nahlášení. Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamac 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.

#### **7. 4. Reklamacce 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 adresu Poskytovatele (Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí). Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamacce na obchodních místech Poskytovatele.

#### **7. 5. Oprávněná reklamacce**

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

#### **7. 6. Vrácení peněz v případě nedodržení kvality**

Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě stížnosti Uživatele (reklamacce) cena za poskytnuté Služby poměrně snížena. V dalším se reklamacce vyúčtování, služeb či zakoupeného zboží řídí obecně závaznými právními předpisy.

#### **8. Přijímací (koncové) zařízení**

Přijímací zařízení je takové zařízení, které Uživateli umožňuje přijímat signál od Poskytovatele (např. modem, set-top-box, CA modul apod.) Pokud Poskytovatel Uživateli bezplatně vypůjčí přijímací zařízení, je po ukončení smluvního vztahu Uživatel povinen Poskytovateli vypůjčené 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 zařízení souvisí pouze s touto Službou. Zařízení je možné vrátit buď na obchodním místě Poskytovatele, nebo zasláním na adresu sídla Poskytovatele (Tvardkova 1191, 562 01 Ústí nad Orlicí). Zařízení se za vrácené považuje v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli. 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 vráceno, případně bude vráceno poškozené, tato vratná kauce bude Poskyvatelem jednostranně započtena na náhradu škody za nevrácené/poškozené zařízení. Za případnou škodu způsobenou při doručování zařízení odpovídá Uživatel.

#### **8. 1. Omezení týkající se přijímacích zařízení**

Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby,

a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Poskytovatel doporučuje Uživateli využít přijímací zařízení z nabídky Poskytovatele. Uživatel je ale oprávněn využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky (homologace, elektromagnetická kompatibilita apod.).

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

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

Poskytovatel není povinen hradit Uživateli škodu ani ušlý zisk, který vznikl z důvodu změny Smlouvy jinou než písemnou formou; omezení, přerušování, vadného poskytnutí či neposkytnutí Služby; 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 vypůjčeného zařízení,
- h) jakéhokoli úmyslného zavinění Uživatelem.

#### **10. Komunikace s Uživatelem**

Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost jeho poštovní adresy, elektronické adresy, telefonního čísla a dalších údajů, které uvedl. Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upomínky, atd. na jeho elektronickou adresu nebo telefonní číslo nebo poštovní adresu.

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

Pro účely těchto VSP se za doručenu považuje i zpráva dodaná subjektem zajišťujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem, přičemž za doručenu se považuje také zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky, nebo zpráva, která nebyla vyzvednuta v úložní lhůtě, nebo vrácena subjektem zajišťujícím poštovní služby jako nedoručitelná.

Telefonní hovory s Uživatelem nejsou monitorovány, ani nahrávány.

## **11. Zvláštní ustanovení o poskytování služeb VoIP**

Tato část VSP upravuje některá specifika poskytování služeb IP telefonie (VoIP). V případě rozporu tohoto oddílu s ostatními oddíly VSP má znění tohoto oddílu, je-li předmětem Smlouvy poskytování služeb VoIP, vždy přednost.

### **11. 1. Přenos čísla od jiného operátora**

Při uzavření Smlouvy (případně i později) na VoIP služby může Uživatel požádat o přenesení telefonního čísla do naší sítě. Uživatel sdělí novému Poskytovateli (nám) ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získá od opouštěného poskytovatele, a dojde k dohodě o termínu přenesení čísla. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn ověřit totožnost Uživatele. Následně Poskytovatel předá žádost následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti opouštěnému poskytovateli (není-li dohodnut pozdější termín), a to v případě, že u Uživatele existuje předávací technologický bod (přípojka našich služeb). Přenos čísla je bezplatný.

### **11. 2. Přenos čísla k jinému operátorovi**

Uživatel může požádat o přenesení telefonního čísla nového poskytovatele. V takovém případě jsme v postavení opouštěného poskytovatele. Uživatel sdělí novému poskytovateli OKU, který od nás získá (u nových smluv je výslovně uveden na formuláři, u starších typů formulářů není výslovně uveden a Uživatel jej jednoduše obdrží na základě dotazu na e-mail: ktuo@ktuo.cz). K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti od nového poskytovatele k nám (pokud jste si nedohodli termín pozdější).

Pokud Uživatel Poskytovateli sdělí OKU později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. V den přenesení čísla může být až na několik hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky. Číslo nelze přenést, pokud Uživatel nesdělí všechny údaje potřebné k přenosu (zejm. OKU), nebo neposkytne požadovanou součinnost k ověření totožnosti, nebo Poskytovatel u tohoto čísla již eviduje objednávku na přenesení, nebo se na dané číslo nevztahuje povinnost přenositelnosti, případně dané číslo nelze z důvodů technických překážek přenést. Přenos čísla je bezplatný.

### **11. 3. Bezplatná volání, Tísňová komunikace, Omezení tísňové komunikace**

Poskytovatel umožňuje Uživateli bezplatnou komunikaci na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla, s výjimkou případů stanovených právními předpisy. Tísňovým komunikací se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu, komunikace může být i formou SMS, pokud dané číslo příjem SMS umožňuje. Uživatel bere na vědomí, že jeho identifikační a lokalizační údaje mohou být předávány centru tísňové komunikace. Čísla tísňového volání slouží k oznámení

událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116[...] Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Uživatel bere na vědomí, že tísňová komunikace nemusí být dostupná při mobilním volání v místech s nedostatečným signálem, a obecně při výpadku sítě, výpadku služeb či poruše zařízení nebo jeho vybití či poruše napájení.

### **11. 4. Samoobsluha a vyúčtování**

Přihlašovací údaje (resp. URL adresa zákaznických stránek) jsou vždy uvedeny ve Smlouvě. Na zákaznických stránkách je kromě vyúčtování také průběžný přehled o užívaných. Vyúčtování služeb vystavuje Poskytovatel vždy po skončení zúčtovacího období. Vyúčtování obsahuje cenu za všechny služby poskytnuté a objednané v daném zúčtovacím období. Uživatelům, kteří platí prostřednictvím SIPO, je částka automaticky načtena do jejich souhrnného vyúčtování SIPO. Uživatelům, kteří platí prostřednictvím inkasa je částka automaticky stržena z účtu.

## **12. 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. Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto VSP, má znění Smlouvy přednost. K řešení sporů vyplývajících ze smluvního vztahu Uživatele a Poskytovatele je dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ), www.ctu.cz, sídlem Sokolovská 219, Praha 9. Pravomoc soudů je dána v případech stanovených zákonem.

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2024