

Všeobecné obchodní podmínky pro dodávky služeb kabelové televize – systém TKR Město Rožnov pod Radhoštěm

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují vztahy mezi **Majitelem**, Městem Rožnov pod Radhoštěm, Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, IČO: 00304271, zastoupeném společností 4 M Rožnov spol. s r.o., se sídlem Videčská 473, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, IČO 45195579, DIČ CZ45195579, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spis. zn. C 2946, a koncovým **Uživatel**em při zajišťování **dodávek služeb** kabelové televize v systému televizních kabelových rozvodů (TKR) ve vlastnictví Města Rožnov pod Radhoštěm (dále jen „VOP“).

I. Definice pojmů

1. Smlouva

Smlouvou se rozumí „Smlouva o dodávce služeb kabelové televize“, která je uzavírána mezi Majitelem a Uživateléem a jejímž předmětem je dodávka služeb kabelové televize v systému TKR ve vlastnictví Města Rožnova pod Radhoštěm. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky a Sazebník poplatků.

2. Sazebník poplatků

Sazebník poplatků stanovuje ceny za jednotlivé služby poskytované Majitelem a je nedílnou součástí Smlouvy. Aktuální Sazebník poplatků je k dispozici na Obchodním zastoupení Majitele a zveřejněn na webových stránkách Města Rožnov pod Radhoštěm.

3. Sjedené služby

Služby, které si Uživatel objednal u Majitele a jsou vyznačeny ve Smlouvě v části „Programová nabídka“.

4. Místo instalace

Místo, kde jsou poskytovány Sjedené služby. Jedná se o byt, dům či nebytový prostor, který je jako místo instalace uveden ve Smlouvě.

5. Obchodní zastoupení

Obchodní zastoupení se nachází na adrese sídla společnosti 4 M Rožnov spol. s r.o., **Videčská 473, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm**. Jedná se o místo výhradně určené pro písemnou, elektronickou i osobní komunikaci Uživateléem s Majitelem.

6. Zákon

Zákonem se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

II. Smlouva

Uzavírání Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá písemně a nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podepsání obou smluvních stran. Nedílnou součástí smlouvy jsou VOP a Sazebník poplatků.
2. Při uzavírání Smlouvy je Účastník v souladu se Zákonem povinen Majiteli sdělit, a na jeho žádost také doložit předložením platného občanského průkazu nebo jiného dokladu totožnosti, své jméno, příjmení, bydliště a datum narození nebo rodné číslo. Je-li Uživateléem právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, uvede svůj název, sídlo, identifikační číslo a popř. další údaje, které Zákon vyžaduje. V případě právnické osoby je dále nutno doložit doklad osvědčující oprávněnost osoby

jednat za právnickou osobu (př. výpis z veřejného rejstříku). Ostatní údaje (telefonní číslo, e-mail atd.) sděluje Uživatel dobrovolně.

3. Pokud se některé z údajů vyplněných ve Smlouvě na straně Uživatele změní, je Uživatel povinen **změnu oznámit** Majiteli co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. Uživatel bere na vědomí, že ke komunikaci s Uživatelem bude Majitel využívat přednostně jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
4. Majitel je oprávněn při uzavírání Smlouvy či při změně Místa instalace ověřit, zda má Uživatel **užívací právo k bytu**, domu či nebytovému prostoru na adrese Místa instalace (zda je Uživatel vlastníkem, nájemcem apod.).
5. Neprokáže-li Uživatel své užívací právo k Místu instalace nebo neplnil-li Uživatel v minulosti ve vztahu k Majiteli své závazky řádně a včas, není Majitel povinen Smlouvu uzavřít.

Změna Smlouvy

6. Změnu rozsahu Sjednaných služeb a změnu způsobu a intervalu platby je Uživatel oprávněn provést osobně na Obchodním zastoupení, písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mailem podepsaným platným kvalifikovaným osobním certifikátem.
7. Majitel může provést změnu Smlouvy (VOP i Sazebníku poplatků) v celém rozsahu. Důvodem pro změnu může být inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Majitele.
8. O změnách smluvních podmínek bude Majitel informovat prostřednictvím INFOKANÁLU Rožnov. Změny smluvních podmínek budou k dispozici na Obchodním zastoupení a uveřejněny na webových stránkách Města Rožnov pod Radhoštěm, a to nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti.
9. Provede-li Majitel změnu podstatných náležitostí Smlouvy (viz. § 63 odst. 6 Zákona) nebo změnil-li Majitel smluvní podmínky v neprospěch Uživatele, a Uživatel nechce nové podmínky akceptovat, má Uživatel právo Smlouvu ukončit, a to ke dni nabytí účinnosti změny. Oznámení o ukončení Smlouvy musí mít písemnou formu a doručeno na Obchodní zastoupení Majitele nejpozději 14 dnů před nabytím účinnosti změny. O těchto změnách se Majitel zavazuje Uživatele informovat písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Právo ukončit Smlouvu nevzniká, dojde-li ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

Délka trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy

10. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením.
11. Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran. Výpovědní doba je 30 dnů a počíná běžet následující den po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
12. Uživatel může od Smlouvy odstoupit, je-li Majitel v prodlení s dodáním Sjednané služby déle než 30 dnů.
13. Majitel může od Smlouvy odstoupit, pokud
 - a) Uživatel uhradí 3 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn,
 - b) Uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání Smlouvy jakákoliv 2 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn,

- c) Uživatel neposkytne nutnou součinnost při plnění Smlouvy, zejména pak neumožní přístup k místům, kde je umístěno zařízení Majitele. Podobná situace nastane i v případě, že tuto součinnost neposkytne vlastník objektu, ve kterém je zařízení umístěno (společné prostory, přilehlé nemovitosti). Za neposkytnutí nutné součinnosti je považováno také ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči poskytovatelům služby,
 - d) Uživatel umožní, aby Služby užívala jiná osoba bez souhlasu Majitele,
 - e) Uživatel svou činností nebo svým zařízením ohrožuje funkčnost, bezpečnost a integritu sítě Majitele nebo sítě dalších osob,
 - f) Majitel není schopen plnit předmět Smlouvy po dobu delší jak 30 dnů z technických důvodů a nedohodne se s Uživatелеm jinak,
 - g) Uživatel sdělil při uzavírání Smlouvy nebo doplnil do Smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy.
13. Vznikne-li v důsledku ukončení platnosti Smlouvy Uživateli přeplatek, zavazuje se jej Majitel vrátit Uživateli nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy, způsoben dohodnutým při podání výpovědi smlouvy.

III. Služby

1. Majitel se uzavřením Smlouvy zavazuje poskytovat Uživateli službu elektronických komunikací, a to službu přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize).
2. Poskytování Sjednané služby je zahájeno dnem úspěšného zprovoznění **koncového místa** (účastnické zásuvky v Místě instalace) nebo v den, kdy bude Uživateli dodáno přijímací zařízení (např. CAM modul, dekódovací kartu, set top box atd.), pokud je koncové místo už zprovozněno. Majitel se zavazuje poskytovat Sjednané služby nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy.
3. Objedná-li si Uživatel instalaci a zprovoznění (naladění) přijímacího zařízení u Majitele, je povinen uhradit jednorázový poplatek za instalaci a zprovoznění přijímacího zařízení uvedený v platném Sazebníku poplatků.
4. Služba kabelové televize spočívá v umožnění příjmu televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu DVB-C a analog - PAL. Náplň programových nabídek je k dispozici na Obchodním zastoupení a uveřejněna na webových stránkách Města Rožnov pod Radhoštěm. Aktuální náplň Programové nabídky obdrží Uživatel při podpisu Smlouvy anebo elektronicky na vyžádání.
5. Služba kabelová televize je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů a neručí za obsah převzatého vysílání.
6. Minimální zaručená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).
7. Minimální nabízená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce (čas sítě).
8. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
9. Majitel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Příjem digitální televize do analogového televizoru není možný bez zařízení Set-top box popřípadě Set-top box s kartou podmíněného přístupu.
10. Podmíněný přístup je způsob poskytnutí služby kabelová televize. K užívání služby podmíněným způsobem je nutný modul podmíněného přístupu (CAM) nebo set-top box s vestavěným CI slotem

pro dekódování v podmíněném přístupu Verimatrix a karta podmíněného přístupu pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy.

11. Účastník vyjadřuje souhlas se změnou karty podmíněného přístupu v případě nutnosti. Majitel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů.
12. Služba je poskytována v Místě instalace. Uživatel se zavazuje za účelem poskytování služby (zprovoznění, oprava, úprava, revize, demontáž apod.) zajistit Majiteli přístup k Místu instalace.
13. Uživatel je povinen vyžádat si souhlas vlastníka domu, ve kterém se Místo instalace nachází, s umístěním koncového místa, není-li dosud instalováno. Pokud Uživatel souhlas nemá, je povinen o tom informovat Majitele. Nezávislá-li Uživatel souhlas vlastníka, je Majitel oprávněn instalaci v Místě instalace neprovést nebo poskytování služeb ukončit.
14. K užívání služby je oprávněn Uživatel a osoby, které s ním žijí v bytě (v místě instalace). Jiné osoby mohou službu užívat jen se souhlasem Majitele.
15. Uživatel je při užívání Služby zejména povinen:
 - a) nezasahovat do zařízení Majitele, přijímacího zařízení a neměnit jejich nastavení,
 - b) službu užívat v souladu s VOP a platnými právními předpisy,
 - c) nešířit a nepoužívat nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Majitele nebo dalších osob,
 - d) připojovat k síti Majitele pouze zařízení, která jsou schválena příslušnými právními předpisy pro provoz v ČR.
16. O případné poruše či snížení kvality poskytované služby informuje Uživatel bez prodlení Obchodní zastoupení. Majitel se zavazuje započít s odstraňováním poruchy bez zbytečných odkladů (bezodkladně) a poruchu opravit nejpozději do 10-ti dnů ode dne nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody (př. nebude umožněn přístup k Místu instalace apod.). Je-li porucha na síti či na zařízení Majitele, nese náklady opravy Majitel. Je-li porucha na zařízení Uživatele a Uživatel požádá Majitele o její odstranění, nese náklady opravy Uživatel. Ostatní případy odstranění poruch zde neuvedené, budou řešeny dohodou mezi Majitelem a Uživatelem.
17. Omezit nebo přerušit dodávku poskytovaných Služeb může Majitel v případě:
 - a) technických nebo provozních důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, zásahu vyšší moci, důležitého veřejné zájmu,
 - b) dostane-li se Uživatel do prodlení s úhradou za služby více jak 30 dnů,
 - c) důvodného podezření, že Uživatel nebo jiná osoba v Místě instalace neužívá služby dle Smlouvy a VOP,
 - d) Uživatel negativně ovlivňuje provoz sítě Majitele nebo jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným Uživatelům (např. užívá zařízení neschválené pro ČR).
18. Majitel obnoví přerušené nebo omezené poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému k přerušení nebo omezení došlo. Po dobu omezení nebo přerušení podle odst. 10 , písm. b),c),d) platí Uživatel za Služby v plném rozsahu. Za opětovné uvedení Služeb do provozu může Poskytovatel účtovat poplatky dle platného Sazebníku poplatků.
19. Majitel není odpovědný za škodu na straně Uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí služby. Majitel neodpovídá za obsahovou náplň jednotlivých programů.

IV. Ceny, Platební podmínky

1. Ceny za objednané služby jsou uvedeny v Sazebníku poplatků, který je nedílnou součástí Smlouvy. Aktuální Sazebník poplatků je k dispozici na Obchodním zastoupení a na webových stránkách Města Rožnov pod Radhoštěm.
2. Platební podmínky si Uživatel zvolil při uzavírání Smlouvy a jsou vyznačeny v části Smlouvy „Jednorázové poplatky“ a „Způsob a interval platby Programové nabídky“.
3. Jednorázový poplatek a první platba za zvolenou Programovou nabídku se provádí při podpisu Smlouvy. Následující platby za Programovou nabídku se provádějí formou předplatného. Splatnost je k 20. dni měsíce předcházejícího zvolenému platebnímu období.
4. V případě prodlení s platbou je Majitel oprávněn vyúčtovat Uživateli úrok z prodlení podle platných právních předpisů.

V. Smluvní pokuta

1. Majitel je oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč v případě užívání neautorizovaného koncového místa, umožnění neautorizovaného příjmu třetí osobě nebo využití i autorizovaného příjmu ke komerčním účelům.
2. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě uvedené ve vyúčtování, v případě neuvedení lhůty do 7 dnů ode dne doručení písemného vyúčtování.
3. Současně s požadavkem na zaplacení smluvní pokuty je majitel oprávněn provést na distribuční síti takové úpravy, které zamezí Uživateli využívat všechny Sjednané služby a ukončit platnost této Smlouvy, nebyla-li již její platnost ukončena podle jiných ustanovení.
4. Touto dohodou o smluvní pokutě není dotčeno právo Majitele na náhradu škody v plné výši.

VI. Reklama

1. Je-li Uživatel nespokojen s rozsahem či kvalitou poskytovaných služeb, je oprávněn podat reklamaci nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak jeho právo reklamovat služby v souladu se Zákonem zaniká. Nesouhlasí-li Uživatel s vyúčtováním ceny, je oprávněn podat reklamaci na vyúčtování ceny nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (nebo poskytnutí služby), jinak jeho právo v souladu se Zákonem zaniká. Podání reklamae nemá v tomto případě odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad však může na žádost Uživatele o odkladném účinku rozhodnout.
2. Reklamaci je nutno uplatnit písemně na Obchodním zastoupení Majitele.
3. Majitel se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Bude-li reklamae vyřízena kladně, zavazuje se Majitel vrátit Uživateli případný přeplatek nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamae. V případě, že Uživatel nesouhlasí s tím, jak byla reklamae vyřízena, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

VIII. Informace o účastnících

1. Majitel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatelů. Uživatel podpisem Smlouvy vyslovuje souhlas se zpracováním uvedených údajů.
2. Osobní údaje jsou údaje uvedené v čl. II odst. 2 VOP.

3. Provozní údaje jsou jakékoliv údaje, které je majitel povinen v souladu s právními předpisy zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování.
4. Lokalizační údaje jsou jakékoliv údaje, které je Majitel povinen v souladu s právními předpisy zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele.
5. Majitel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování Sjednaných služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Majitele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Majitel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle po dobu trvání Smlouvy, úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
6. Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky. Osoby přicházející do styku s údaji jsou vázány mlčenlivostí a jsou seznámeny se způsobem ochrany údajů. V případě, že údaje jsou zpracovávány třetími subjekty, je toto činěno na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů a je s nimi nakládáno se stejnou pečlivostí, jakoby byly shromažďovány a zpracovávány Majitelem.
7. Majitel může na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě (včetně e-mailové adresy) zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech a službách a produktech jiných subjektů, které jsou s ním ve smluvním vztahu. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou, v případě zasílání obchodních sdělení elektronicky na e-mailovou adresu Uživatele, elektronickou formou.
8. Majitel může využívat telefonní číslo uvedené Uživatелеm pro obchodní sdělení. V případě, že si Uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován, může toto kdykoliv odmítnout.
9. Stane-li se Uživatel dlužníkem Majitele, je Majitel oprávněn poskytnout tuto informaci příslušnému registru dlužníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.
10. Uživatel má právo kdykoliv požadovat po Majiteli sdělení, jaké osobní údaje a v jakém rozsahu Majitel o Uživateli zpracovává, k jakým účelům a kdo je příjemcem. Pokud se Uživatel domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů nebo v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, může požádat Majitele o vysvětlení a o odstranění závadného stavu. Uživatel se může kdykoliv také obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění. Pokud některá část Smlouvy bude shledána za neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory mezi smluvními stranami budou řešeny podle věcné příslušnosti Českým telekomunikačním úřadem nebo obecným soudem České republiky.
2. Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné obchodní podmínky a Sazebník poplatků. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s jejich zněním.
3. Aktuální znění Smlouvy a jejich součástí je k dispozici na Obchodním zastoupení Majitele a uveřejněno na webových stránkách Města Rožnov pod Radhoštěm.
4. **Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 17.12.2018.**