

Všeobecné podmínky pro služby elektronických komunikací

Toto je plné znění všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Jiří Ouda v souladu se Zák. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1 "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací (dále jen VOP) Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Uživatelem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená kvalita služeb, servisní služby, případně i jakákoli další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, těchto VOP a případně dalších ujednání poskytovat Uživateli sjednané služby po sjednanou dobu. Uživatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby Poskytovatele.

1.4 "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost Jiří Ouda, se sídlem Luční 657, 431 51 Klášterec nad Ohří, IČ 18379575, DIČ CZ6405112208, tel. číslo +420777 635 619 a e-mail info@kabel1.cz.

1.5 „Uživatel“ je uživatelem příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito VOP, a který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

1.6 Službou je pro případ těchto všeobecných obchodních podmínek:

1.6.1 Služba poskytování přístupu k Internetu.

1.6.2 Služba poskytování hlasových služeb VOIP.

1.6.3 Služba poskytování převzatého televizního a radiového vysílání v digitální podobě IPTV.

1.7 "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.8 "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 279/1, § 79 zákona č.127/2005 a § 104 zákona č.127/2005 Sb. vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

1.9 "Settopbox" je zařízení nutné k příjmu IPTV od Poskytovatele. Settopbox slouží k převedení digitálního streamu z kabelu Poskytovatele na signál zpracovatelný běžným TV přijímačem.

1.10 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích v platném a účinném znění.

1.11 "IPTV" je digitální televizní vysílání, které používá pro svůj přenos vysokorychlostní počítačovou síť.

1.12 "ZEK" je Zákon č. 127/2005 Sb. - Zákon o elektronických komunikacích

2. Ceny služeb, vyúčtování a placení, platební podmínky

2.1 Cena za poskytnuté služby se sjednává podle aktuálního Ceníku a je rovněž uvedena ve smlouvě. Aktuální ceník je dostupný v provozovně Poskytovatele a také na www.kabel1.cz.

2.2 Vyúčtování veškerých služeb Poskytovatele se provádí formou daňového dokladu, fakturou, nebo platebním příkazem.

2.3 Datum uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu § 21 odst. 6 písmena b. zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem. První platba zpravidla probíhá hotově v okamžiku podepsání Smlouvy.

2.4 Veškeré platby účastníka může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků evidovaných Poskytovatelem.

2.5 Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb.

2.6 Způsob úhrady za Službu je přiřazen ke každé službě následujícím způsobem:

2.6.1 Pro přístup k Internetu a IPTV je to Faktura, nebo Předplatné.

2.6.2 Pro hlasové služby je to Kredit, nebo Faktura.

2.7 Kredit je částka hrazená před čerpáním služby na účet Poskytovatele, nebo zaplacená hotově v místě provozovny uvedené na www.kabel1.cz. Cena za služby bude čerpána ze složené částky a po vyčerpání částky bude služba pozastavena až do složení dalšího Kreditu.

2.8 Kredit v případě, že nebude vyčerpán do 6 měsíců od jeho připsání na účet VOIP Uživatele, propadne ve prospěch Poskytovatele.

2.9 Předplatné je pravidelný měsíční poplatek za každý měsíc účtovaný na začátku každého účtovaného období hrazený na účet Poskytovatele, nebo zaplacen v hotovosti v místě provozovny Poskytovatele uvedené na www.kabel1.cz

2.10 Platby převodem na účet Poskytovatele je nutné opatřit správným variabilním symbolem, který je obsažen ve Smlouvě.

2.11 První platbu převodem nahlásí Uživatel Poskytovateli ještě před uskutečněním této platby.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel je povinen:

3.1.1 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Uživateli Službu za podmínek stanovených ve smlouvě, ceníku a těchto VOP.

3.1.2 Informovat Uživatele o změnách Ceníku Internetového připojení, televize IPTV, změnách v poskytování hlasových služeb VOIP a Všeobecných Obchodních Podmínek na www.kabel1.cz viz bod 3.2.6

3.1.3 Poskytovatel je povinný umožnit Uživateli, který využívá službu VOIP, bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Při odpojení služby podle bodu 3.2.5 těchto VOP tato povinnost Poskytovatele zaniká.

3.2 Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1 Omezit, nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou při odstraňování závad Telekomunikační sítě, nebo při její rekonstrukci. O těchto plánovaných událostech bude Poskytovatel Uživatele informovat nejméně 7 dní předem na webových stránkách Poskytovatele www.kabel1.cz.

3.2.2 Měnit ceník Internetového připojení, IPTV, VOIP a VOP a další podmínky. Při takových změnách informuje Poskytovatel Uživatele způsobem uvedeným v bodech 13.7.1 a 13.7.2 uvedených v těchto VOP

3.2.3 Změnit login a přístupové heslo Uživatele hlasové služby VOIP v telefonní ústředně.

3.2.4 Nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

3.2.5 Při neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování služeb ukončit a od smlouvy odstoupit. O tomto úmyslu bude Poskytovatel Uživatele informovat minimálně 7 dní předem. Uživatel je také povinen uhradit poskytovateli zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku a smluvních podmínek.

3.2.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky v případě, že se změní dostupnost některých služeb nezávisle na jeho vůli. Zejména obsah televizních balíčků v případě zániku televizní stanice, nebo změně podmínek jejího šíření.

3.2.7 Dále je Poskytovatel oprávněn jednostranně změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky v případě, že dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a zároveň nedojde k navýšení její ceny.

4. Práva a Povinnosti Uživatele

4.1 Povinnosti Uživatele:

4.1.1 Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele, nebo hotově v provozovně Poskytovatele.

4.1.2 Uživatel je povinen po ukončení smluvního vztahu vrátit neprodleně všechna zařízení ve vlastnictví Poskytovatele do sídla Poskytovatele, nepoškozené v kompletním setu a to na své náklady. To se týká zejména IPTV settopboxu a rádiových pojítek .

4.1.3 Užívat Službu v souladu s právními předpisy, Smlouvou, úmyslně, nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich.

4.1.4 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti.

4.1.5 Neporušovat vlastnická a autorská práva.

4.1.6 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup

4.1.7 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

4.1.8 Nerozesílat nevyžádanou poštu a nešířit počítačové viry.

4.1.9 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.10 Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.1.11 Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.

4.1.12 Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice.

4.1.13 Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje a za pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

4.1.14 Pokud Uživatel využívá službu IPTV je povinen hradit poplatek za televizní a rozhlasové vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

4.1.15 Neprodleně ohlásit Poskytovateli změnu kontaktních údajů.

4.2 Práva Uživatele:

4.2.1 Při využívání služby VOIP může být Uživatel uveden v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK a je oprávněn určit, které osobní údaje budou v seznamu uvedeny. K uvedení v telefonním seznamu musí dát Uživatel souhlas. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.

4.2.2 Využívat Služby poskytovatele za podmínek uvedených ve Smlouvě a v souladu s těmito VOP

4.2.3 Uživatel může požadovat změnu Služby podle aktuální nabídky Poskytovatele v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

4.2.4 Uživatel má právo uplatňovat reklamace podle bodu 8 těchto VOP .

5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

Územní dostupnost a rozsah kabelem poskytovaných Služeb je Klášterec nad Ohří, Útočiště, Ciboušov Rašovice, Perštejn, Klášterecká Jeseň a okolí. Aktualizovaná mapa dostupnosti Služeb je na www.kabel1.cz.

6. Technické podmínky připojení

6.1 Technické podmínky připojení pro Službu poskytování přístupu k Internetu:

6.1.1 Pro Přístup k Internetu je vyžadováno zařízení s konektorem RJ45 určeného pro připojení do datové sítě „komunikující pomocí protokolu IPV4“. Zpravidla jsou to počítače, herní konzole, chytré televize, WiFi routery a podobně, které jsou vždy majetkem Uživatele.

6.1.2 Zařízení připojovaná přímo na rozhraní Poskytovatele je nutné Poskytovateli předem nahlásit, aby mohl do svého systému vložit MAC adresy těchto zařízení. Zařízení připojované do WiFi routeru (tzv. wifina) se připojí automaticky a není potřeba je Poskytovateli nijak hlásit.

6.2 Rychlost připojení:

6.2.1 **Inzerovaná rychlost** připojení je rychlost uvedená v Ceníku Poskytovatele.

6.2.2 **Maximální rychlost** připojení je rychlost nastavená na portu pro připojení Uživatele a je obvykle stejná jako **Inzerovaná rychlost**. Rozdíl mezi **Inzerovanou rychlostí** a **Maximální rychlostí** může být způsoben chybou měření, výkonem zařízení Uživatele, jeho chybným nastavením, jinou aplikací na zařízení Uživatele, jiným zařízením na přípojce Uživatele využívající připojení, nebo kvalitou WiFi připojení uvnitř sídla Uživatele, nebo jiným dalším provozem v síti Uživatele.

6.2.3 **Běžně dostupná rychlost** připojení je rychlost ovlivněná zejména výkonem zařízení Uživatele, jeho chybným nastavením, jinou aplikací na zařízení Uživatele, jiným zařízením na přípojce Uživatele využívající připojení a především kvalitou WiFi připojení uvnitř sídla Uživatele, nebo jiným dalším provozem v síti Uživatele.

6.2.4 Minimální rychlost je rychlost aktuálně naměřená v případě velmi nepravděpodobných situací vyjmenovaných v bodu 9.3.

6.2.5 Tabulka Rychlostí stahování/odesílání:

Typ připojení	Inzerovaná rychlost	Maximální rychlost	Běžně dostupná	Minimální rychlost
FTTH/FTTB	100/100 Mb/s	100 Mb/s	90 Mb/s	10 Mb/s
FTTH/FTTB	300/300 Mb/s	300 Mb/s	270 Mb/s	10 Mb/s
Bezdrátové	8/4 Mb/s	8/4 Mb/s	7/3 Mb/s	1/1 Mb/s

6.3 Technické podmínky připojení pro Službu IPTV:

Službu IPTV a připojení k Internetu 100/100 a 300/300 mbps předává Poskytovatel výhradně v lokalitách, kde je dostupné připojení na kabelovou síť Poskytovatele, tyto lokality jsou vyznačené na mapě pokrytí vystavené na www.kabel1.cz

6.3.1 Pro používání služby IPTV jsou v síti Poskytovatele podporovány settopboxy s rozhraním 10/100 Base s konektorem RJ45 schopných nabootovat pomocí DHCP a kompatibilitou s middleware Poskytovatele. Poskytovatel nezaručuje kompatibilitu s jinými settopboxy než které jsou v jeho nabídce a nezaručuje tak jejich plnou funkčnost.

6.4 Technické podmínky připojení pro Službu poskytování hlasových služeb VOIP:

6.4.1 Služba VOIP se dodává nezávisle na připojení k síti Poskytovatele, Uživatel může pro VOIP použít připojení k internetu jakéhokoliv poskytovatele.

6.4.2 Pro používání služby VOIP je nutné použít zařízení připojené k domácí, nebo veřejně WiFi síti s potřebným software podporujícím SIP, například chytrý telefon. V případě připojení kabelem je potřebné rozhraní konektor RJ45 s komunikačním protokolem IPV4 .

6.4.3 Účastnická stanice je určena pro místo sjednané ve Smlouvě a je zakázáno ji přemísťovat mimo toto místo. Na požádání příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne Poskytovatel tomuto orgánu informace, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

6.5 Přenositelnost telefonního čísla

Poskytovatel v souladu s platnými právními předpisy umožní přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. Pokud má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, musí Uživatel:

6.5.1 doručit Poskytovateli žádost o změnu operátora a že chce přenést čísla k Poskytovateli. Potom Poskytovatel s Uživatелеm dohodne datum zahájení poskytování Služeb na přenášeném čísle;

6.5.2 nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle bodu 6.5.1 VOP provést u dosavadního operátora kroky za účelem ukončení poskytování služby na přenášeném telefonním čísle. Uživatel současně musí sdělit Poskytovateli informace od dosavadního operátora potřebné k přenesení telefonního čísla.

6.5.3 Doba přenosu telefonního čísla podle čl. 6.5 VOP, včetně aktivace v síti Poskytovatele jsou 4 pracovní dny. Lhůta začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém Uživatel provedl potřebné úkony uvedené v čl. 6.5 VOP. Přerušování poskytování služby v den kdy proběhne aktivace nesmí být delší než 6 hodin.

6.5.4 Poskytovatel v souladu s platnými právními předpisy umožní přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. Pokud má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, musí Uživatel Poskytovateli nejprve zaslat písemnou výpověď s požadavkem na přenesení čísla. Poskytovatel Uživateli podá informace potřebné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Přenesení telefonního čísla provádí nový operátor. Za přenesení telefonního čísla je stanoven poplatek uvedený v ceníku nového operátora.

6.5.5 Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla provést v následujících případech:

6.5.5.1 pokud nebylo ukončeno poskytování služby na přenášeném telefonním čísle dle čl. 6.5.2 VOP;

6.5.5.2 pokud žádost o přenos stejného telefonního čísla byla podána již dříve;

6.5.5.3 není povinen tak učinit podle zvláštních právních předpisů.

6.5.6 Poskytovatel nezaručuje nepřerušené poskytování služby na přenášeném telefonním čísle v případě že Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických na přenášeném telefonním čísle.

6.5.7 Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ.

7. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad, zákaznické a servisní služby

7.1 Zjistí-li Uživatel Poruchu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky, nebo osobně v provozovně Poskytovatele viz bod 14 těchto VOP.

7.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Uživatелеm.

7.3 Uživatel je povinen neprodleně hlásit veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly ovlivnit dostupnost, kvalitu a nebo rozsah dodávané Služby.

7.4 Poskytovatel je povinen na www.kabel1.cz ohlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

7.5 Pokud Uživatel potřebuje podat informace o Službě nebo potřebuje servisní zásah může se obrátit na Poskytovatele na zákaznickou podporu, která je definována v bodech 14 těchto VOP, a to osobně, nebo telefonicky nebo emailem.

8. Reklamacе a poruchy

8.1 Reklamacе vyúčtování za Služby, nebo reklamacе na poskytovanou Službu musí být podána písemnou formou do sídla poskytovatele neodkladně po zjištění nesprávného účtování služby. Nejpozději však do 2 měsíců od události, jinak právo na reklamacе zanikne.

8.2 Reklamacе musí být označena jako “Reklamacе” a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacе, doba zjištění důvodu Reklamacе, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

8.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacе na vyúčtování ceny služby, nebo poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacе.

8.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad,

<http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

8.5 Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.

8.6 Reklamace musí být podána písemnou formou do sídla poskytovatele neodkladně po vzniku poruchy, Nejpozději však do 2 měsíců od události, jinak právo na reklamaci zanikne.

8.7 V případě že dojde k úplné nedostupnosti všech služeb na dobu větší než 3 hodiny v průběhu jednoho dne, může Uživatel požadovat vrácení části Předplatného za celý tento den.

8.8 Za Poruchu Služby s nárokem na reklamaci se nepovažuje:

8.8.1 Porucha zařízení v sídle Uživatele, chybná obsluha, neznalost funkce a použití počítačových, nebo internetových aplikací a serverů atd.

8.8.2 Poruchy způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní vlivy, nebo jiné násilné poškození technologie Poskytovatele a výpadky služby způsobené přerušením dodávky elektrické energie.

8.8.3 Porucha v národním uzlu NIX, nebo porucha či přetížení vzdálených serverů kdekoliv na světě.

8.8.4 V případě IPTV je to porucha signálu z geostacionární telekomunikační družice, v technologii televizní stanice, jejich přenosových trasách a podobně.

8.9 Poruchou s nárokem na reklamaci se rozumí stav, kdy je dostupnost rychlosti připojení k Internetu nižší než **Minimální rychlost** popsána v 6.2.5 těchto VOP. Pokud Poskytovatel uzná reklamaci jako odůvodněnou, pak má Uživatel právo na náhradu škody podle bodu 8.7 VOP.

8.10 Pokud je Uživateli reklamace zamítnuta nebo není-li Uživatel spokojen s vyřízením reklamace, Poskytovatel poskytne Uživateli informace, kde lze tuto situaci mimosoudně vyřešit viz bod 8.4 těchto VOP a to písemně, nebo elektronicky.

9. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby

9.1 V případě, že bude účastník v prodlení s placením úhrad, je mu poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti dlužné částky. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování služeb. Prodlení s placením úhrad se rozumí nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

9.2 Pokud Uživatel neplní podmínky Smlouvy.

9.3 Z technických důvodů: V případě havárie, kdy jsou plně využity záložní trasy a technologie. Při poruše způsobené vyšší mocí, živelnou pohromou, přírodní událostí, násilným poškozením technologie Poskytovatele, nebo rozsáhlým výpadkem dodávky elektrické energie může Poskytovatel zajistit nouzovou dostupnost služeb snížením rychlosti připojení do sítě.

9.4 Na základě ustanovení právního předpisu, nebo rozhodnutí soudu.

9.5 Za účelem zabezpečení dostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím sítě Poskytovatele, aby tak byla zachována dostupnost služby i pro ostatní uživatele.

9.6 Za účelem omezení rizika mimořádného přetížení sítě.

9.7 V situaci, kdy Uživatelé svojí činností negativně ovlivňuje funkci sítě Poskytovatele, jako například rozesíláním nevyžádané pošty, nebo šířením počítačových virů.

Tyto omezení vždy vycházejí z obecných principů přiměřenosti, ne-diskriminace a transparentnosti a jsou nezávislá na zúčtovacím období, jejich aplikace je stálá a platí pro všechny datové služby nabízené v síti Poskytovatele a pro všechny účastníky.

10. Dostupnost a kvalita připojení

10.1 Služba je dostupná 24 hodin denně celý rok. Průměrná doba nedostupnosti spojení je 11 minut za rok provozu.

10.2 Kvalitu připojení lze ověřit měřením rychlosti připojení, které je prováděno pomocí transportní vrstvy, například na www.rychlost.cz

10.3 Veškeré tarify nabízené Poskytovatelem jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb jako jsou prohlížení webových stránek, sledování streamovaného videa, hlasové služby, hraní počítačových her atd.

10.4 Kvalita a rychlost připojení může být ovlivněna výkonem zařízení Uživatele, jeho chybným nastavením, jinou současně běžící aplikací na zařízení Uživatele, jiným zařízením na přípojce Uživatele využívající připojení a především kvalitou WiFi připojení uvnitř sídla Uživatele.

10.5 Poskytovatel zaručuje rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají. K tomu Poskytovatel může použít nástroje pro ovlivnění provozu na síti dle bodu 9.5 těchto VOP.

11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

11.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. V platném a účinném znění.

11.2 Uživatel uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích.

11.3 Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel měřil a ukládal zatížení internetové přípojky Uživatele a vedl databázi elektronických činností Uživatele v síti Internet. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

11.4 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány, nebo ztraceny. Za škody způsobené v této souvislosti nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

11.5 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

11.6 Uživatel souhlasí s využíváním kontaktů uvedených ve smlouvě pro komunikaci s Poskytovatelem, jeho zaměstnanci.

11.7 Při ukončení platnosti Smlouvy Poskytovatel provede likvidaci osobních údajů Uživatele.

12. Trvání a zánik Smlouvy

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

12.2 Uživatel nebo Poskytovatel mohou vypovědět smlouvu bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně. Dnem doručení výpovědi se rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila zpět odesílateli jako nedoručitelná a to z jakýchkoli důvodů.

12.3 U služby VOIP placené formou Kreditu Smlouva zaniká – nebude-li Kredit uhrazen do 6 měsíců po vyčerpání kreditu.

12.4 Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedena písemně a doručena do sídla druhé strany.

13. Společná a závěrečná ustanovení

13.1 Veškerá oznámení a informace dle těchto VOP je možné také provádět e-mailem, dopisem, nebo sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

13.2 V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

13.3 Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny pouze písemnou formou na adresu Poskytovatele.

13.4 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvách, ceníku a dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

13.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, nebo VOP na třetí osobu.

13.6 Skutečnosti neupravené smlouvou, nebo VOP se řeší příslušnými právními předpisy, zejména dle ZEK a zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

13.7 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, ceník, nebo VOP. O této skutečnosti informuje Poskytovatel Uživatele prostřednictvím emailové adresy, nebo dopisem, nebo informací na daňovém dokladu, nebo faktuře a to minimálně 1 měsíc před účinností změn.

13.8 Změny VOP budou zveřejněny také nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP na webových stránkách Poskytovatele www.kabel1.cz.

13.9 V případě že Uživatel se změnami v dokumentech nesouhlasí, může od Smlouvy bez náhrady odstoupit.

13.10 Jestli-že Uživatel Smlouvu nevypraví znamená to, že se změnou VOP, nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti této změny se stává pro Uživatele závaznou.

13.11 Právo ukončit smlouvu nevznikne, v případě že dojde ke změně na základě změny právní úpravy, nebo změny Smlouvy podle §63 odst. 5 Zákona o elektronických komunikacích.

13.12 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést smluvní práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu Uživatele.

14. Kontakty

14.1 Kancelář, provozovna: **LÍPOVÁ 658**, Klášterec nad Ohří

14.2 Otevírací doba: **Pondělí – Pátek; 09:00 – 12:00 / 13:00 – 17:00 hod**

14.3 Bankovní spojení pro platby služeb: **154814488/0600**

14.4 Zákaznická podpora:

14.4.1 Hotline na ohlašování poruch: **+420 777 635 619**

14.4.2 Servisní technik a informace o službě VoIP v pracovní době: **+420 776 635 619**

14.4.3 Informace o fakturaci a vyúčtování za služby: **+420 474 721 312, +420 605 291 017, oudova@kabel1.cz**

14.4.4 Všeobecné informace o poskytovaných službách info@kabel1.cz, **+420 474 721 312**