

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.

VOP platné od 1.12.2018

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

1.13 "QoS" je opatření umožňující například udržet minimální, nebo maximální rychlost některých služeb tak, aby byla zajištěna jejich garantovaná kvalita a aby se vzájemně co nejméně ovlivňovaly.

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 telefonicky na hotline linku, emailem nebo osobně v provozovně, kontakty viz bod 15 těchto VOP.

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 bodě 14.7 uvedených v těchto VOP.

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

3.2.4 Nezdídat 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 Uživatelé 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.

3.2.8 V případě, že bude Uživatel v prodlení s placením úhrad, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění Poskytovatelé 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.

4. Práva a Povinnosti Uživatelé

4.1 Povinnosti Uživatelé:

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 Poskytovatelé, nebo hotově v provozovně Poskytovatelé.

4.1.2 Uživatel je povinen po ukončení smluvního vztahu vrátit neprodleně všechna zařízení ve vlastnictví Poskytovatelé do sídla Poskytovatelé, 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 Poskytovatelé 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 Uživatelé 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 Uživatelé 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 Uživatelé:

4.2.1 Při využívání služby VOIP může být Uživatelé 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 Uživatelé souhlas. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatelé připojeno.

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

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

4.2.4 Uživatelé má právo uplatňovat reklamace podle bodu 9 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 Uživatelé.

6.1.2 Zařízení připojovaná přímo na rozhraní Poskytovatelé 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 Poskytovatelé.

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

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

6.2.4 **Minimální rychlost** je rychlost aktuálně naměřená v případě nepravděpodobných situací například z důvodů vyjmenovaných v bodu 9.8.3, nebo při aplikování řízení provozu bod 10.3 těchto VOP.

6.2.5 Tabulka Rychlostí stahování /odesílání:

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

6.3 Doba odezvy

6.3.1 Doba odezvy je v tomto případě myšlen čas, za který dorazí odpověď na požadavek ze zařízení Uživatele od jiného zařízení, nebo serveru připojeného v Praze do některého Internetového uzlu, jako například www.seznam.cz

6.3.2 Minimální doba odezvy je ideální stav, který nastane v případě dokonalé funkce všech zařízení na straně Poskytovatele, Uživatele a v neposlední řadě také straně vzdáleného serveru.

6.3.3 Běžná doba odezvy je zpravidla větší než Minimální o zpoždění vzniklé na routeru Uživatele a jeho zařízení.

6.3.4 Maximální doba odezvy uvedená v tabulce je hodnota, ke které může výjimečně dojít za normálních provozních podmínek, kdy se nejedná o poruchu.

6.3.5 Tabulka doby odezvy:

Typ připojení	Inzerovaná doba odezvy	Minimální doba odezvy	Běžná doba odezvy	Maximální doba odezvy
FTTH/FTTB	4 ms	3 ms	5 ms	10 ms
FTTH/FTTB	4 ms	3 ms	5 ms	10 ms
Bezdrátové	10 ms	8 ms	10 ms	100 ms

6.4 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

6.4.1 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.

6.5 Technické podmínky připojení pro Službu poskytování hlasových služeb VOIP:

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

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

6.5.3 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.

6.6 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:

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

6.6.2 nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle bodu 6.6.1 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.

6.6.3 Doba přenosu telefonního čísla podle čl. 6.6 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. 6.6 VOP. Přerušování poskytování služby v den kdy proběhne aktivace nesmí být delší než 6 hodin.

6.6.4 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.

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

6.6.5.1 pokud nebylo ukončeno poskytování služby na přenášeném telefonním čísle dle čl. 6.6.2 VOP;

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

6.6.6 Poskytovatel nezaručuje nepřerušované 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.

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

7. Odchytky od sjednaných parametrů kvality a jejich vliv:

7.1 Vliv rychlosti připojení.

7.1.1 Všechny rychlosti FTTH/FTTB uvedené v tabulce 6.2.5 VOP včetně Minimální rychlosti spolehlivě stačí pro používání internetové televize IPTV, všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání velkých souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.1.2 Všechny rychlosti u Bezdrátového připojení kromě Minimální rychlosti uvedené v tabulce 6.2.5 spolehlivě stačí pro používání všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.1.3 Minimální rychlost u Bezdrátového připojení z tabulky 6.2.5 VOP s omezením stačí k prohlížení webových stránek, používání emailu a způsobuje komplikace při internetovém telefonování VOIP. Stahování a odesílání souborů je zdlouhavé až nemožné, přehrávání streamovaného videa například z www.youtube.com se často zastavuje a dlouho znovu načítá, hraní většiny on-line her je nemožné.

7.2 Vliv délky odezvy.

7.2.1 Všechny doby odezvy FTTH/FTTB uvedené v tabulce 6.3.5 VOP včetně Maximální doby spolehlivě stačí a je vynikající pro používání internetové televize IPTV, všechny běžné internetové aplikace, jako je stahování a odesílání velkých souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, telefonování VOIP a bezproblémové hraní jakýchkoliv on-line her.

7.2.2 Všechny doby odezvy u Bezdrátového připojení kromě Maximální uvedené v tabulce 6.3.5 VOP spolehlivě stačí pro používání všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.2.3 Maximální doba odezvy u Bezdrátového připojení z tabulky 6.3.5 VOP nijak nemezuje prohlížení webových stránek, používání emailu, stahování a odesílání souborů, přehrávání streamovaného videa například z www.youtube.com a internetové telefonování VOIP. Hraní většiny on-line her je při takto dlouhých časech nepříjemné, někdy až nemožné.

8. **Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad, zákaznické a servisní služby**

8.1 Zjistí-li Uživatel Poruchu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky, nebo osobně v provozovně Poskytovatele viz bod 15 těchto VOP.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době o nahlášení Uživatелеm.

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

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

8.5 Pokud Uživatel potřebuje podat informace o Službě nebo potřebuje servisní zásah může se obrátit na Poskytovatele na zákaznickou podporu, která je definována v bodech 15 těchto VOP, a to osobně, nebo telefonicky nebo emailem.

9. **Reklamacе a poruchy**

9.1 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.

9.2 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.

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

9.4 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/>.

9.5 Podání Reklamacе nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.

9.6 Reklamacе musí být podána písemnou formou do sídla Poskytovatele neodkladně po vzniku poruchy, nejpozději však do 2 měsíců od události, jinak právo na reklamacе zanikne.

9.7 Pokud dojde k uznání reklamacе služeb za oprávněnou, pak může Uživatel požadovat vrácení části Předplatného za každý jeden den, kdy stav s uznanou reklamacеi trval.

9.8 Za Poruchu Služby se nepovažuje:

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

9.8.2 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.

9.8.3 Porucha v národním uzlu NIX, nebo porucha či přetížení vzdálených serverů kdekoli na světě.

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

9.9 Poruchou s výjimkou událostí uvedených v bodě 9.8 těchto VOP se rozumí následující stavy:

9.9.1 Stav, kdy dojde během 24 hodin k úplnému výpadku všech služeb a tento výpadek trvá nepřetržitě déle než 3 hodiny.

9.9.2 Stav, kdy nepřetržitě více než 7 dní je dostupnost rychlostí připojení k Internetu nižší než **Minimální rychlost** uvedená v 6.2.5 těchto VOP

9.9.3 Stav, kdy nepřetržitě více než 7 pracovních dní během 30 dní je doba odezvy větší než **Maximální doba odezvy** uvedená v 6.3.5 těchto VOP.

9.9.4 Stav, kdy není možné využívat Službu VOIP nepřetržitě na dobu delší než 3 hodiny během 24 hodin.

9.9.5 Stav, kdy opakovaně dochází zastavování obrazu, nebo zvuku televize IPTV na dobu delší než 2 minuty během časového úseku 30 minut a tento stav trvá více než 24 hodin.

9.10 Pokud Poskytovatel uzná reklamacе jako odůvodněnou, pak má Uživatel právo na náhradu škody podle bodu 9.7 VOP.

9.11 Pokud je Uživateli reklamacе zamítnuta nebo není-li Uživatel spokojen s vyřízením reklamacе, Poskytovatel poskytne Uživateli informace, kde lze tuto situaci mimosoudně vyřešit viz bod 9.4 těchto VOP a to písemně, nebo elektronicky.

10. **Opatření řízení provozu, omezení, nebo přerušování Služby Poskytovatelem**

10.1 Poskytovatel může omezit, nebo přerušit službu, nebo její parametry na základě ustanovení právního předpisu, nebo rozhodnutí soudu na základě důvodů týkajících se například zákonnosti obsahu, aplikací nebo služeb či týkajících se veřejné bezpečnosti, včetně ustanovení trestního práva.

10.2 Poskytovatel může přistoupit k řízení provozu za účelem ochrany sítě před škodlivým provozem. Například při rozesílání nevyžádané pošty, při útoku na IP adresu Uživatele, nebo se samo zařízení Uživatele stane součástí takového útoku. O těchto událostech Poskytovatel Uživateli neprodleně informuje.

10.3 Poskytovatel může přistoupit k řízení provozu za účelem ochrany sítě před přetížením, například v mimořádném případě havárie, kdy jsou plně využity záložní trasy a technologie.

10.4 Veškerá opatření řízení provozu budou v platnosti pouze do doby než pominou důvody jeho stanovení.

11. Dostupnost a kvalita připojení

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

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

11.3 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.

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

11.5 Poskytovatel zaručuje rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny uživatele, kteří si takovou službu objednají. K tomu Poskytovatel může použít nástroje pro ovlivnění provozu na síti dle bodu 10.2 a 10.3 těchto VOP.

11.6 Vliv specializovaných služeb na rychlost připojení k Internetu.

11.6.1 Služba televize IPTV nabízená Poskytovatelem má datový tok 3 – 20 Mbps v závislosti na televizní stanici, která je právě Uživatelé sledována. Každé další zařízení sloužící k příjmu televize IPTV představuje přibližně úměrně další zatížení přípojky k Internetu.

11.6.2 Pokud Uživatel současně se službou připojení k Internetu využívá i službu televize IPTV dojde v době jejího používání ke snížení rychlosti připojení k Internetu. V opačném případě může nastat situace kdy je Přípojka zcela vytížena internetovým provozem do té míry, že může docházet k poruchám televize IPTV.

11.6.3 Hlasové služby internetového telefonování VOIP přípojku zatěžují zanedbatelným způsobem. V opačném případě může nastat situace, kdy je přípojka zcela vytížena Internetovým provozem a IPTV do té míry, že může docházet k poruchám v hlasové komunikaci.

11.6.4 K vzájemnému ovlivnění služeb dochází zcela výjimečně a problémy s ním spojené lze po konzultaci s Poskytovatelem většinou eliminovat nastavením zařízení Uživatelé například zavedením QoS v routeru.

12. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

12.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživatelé 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.

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

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

12.4 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.

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

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

12.7 Při ukončení platnosti Smlouvy Poskytovatel provede likvidaci osobních údajů Uživatelé.

13. Trvání a zánik Smlouvy

13.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dní.

13.2 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.

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

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

14. Společná a závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.10 Jestli-že Uživatel Smlouvu nevypoví znamená to, že se změnou VOP, nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti této změny se stává pro Uživatelé závaznou.

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

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

15. Kontakty

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

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

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

15.4 Zákaznická podpora

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

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

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

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