

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování telekomunikačních služeb

### 1. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

#### 1.1

Společnost CompTech Servis s.r.o. se sídlem: Dukelská 136, Jablunkov, 739 91, IČ: 28599021 tímto stanoví následující Všeobecné podmínky („VP“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2858 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb („smlouva“). Nedílnou součástí smlouvy jsou vedle VP i další přílohy, zejména Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, a veškeré písemné dodatky ke smlouvě uzavřené v písemné formě za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud jsou řádně označeny jako součást smlouvy.

#### 1.2

Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud nedošlo k podpisu smlouvy jejími účastníky ve stejný den, nabývá smlouva platnosti tím dnem podpisu, který je datován později.

#### 1.3

Není-li ve smlouvě výslovně uvedena doba trvání smlouvy, platí, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

#### 1.4

Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jiné ujednání, platí, že účastníci této smlouvy mohou ukončit její platnost výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.

#### 1.5

Byla-li smlouva výslovně sjednána na dobu určitou a trvají-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy vyplývající v poslední den takto sjednané lhůty a nesdělí-li jeden z účastníků smlouvy v písemném oznámení adresovaném druhému účastníku alespoň 30 dnů předem, že k poslednímu dnu stanovené lhůty ukončuje svůj smluvní vztah, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty se smlouva automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla původně uzavřena, a to i opakovaně.

### 2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

#### 2.1

Poskytovatel zajistí funkčnost služby ve smlouvou zaručené kvalitě a rozsahu do deseti dnů ode dne podpisu smlouvy.

#### 2.2

Nedohodne-li se zákazník s poskytovatelem jinak, je poskytování zahájeno dnem podpisu Předávacího protokolu, který se stává součástí této smlouvy.

#### 2.3

Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou k realizaci předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.

#### 2.4

Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke službám vymezeným uzavřenou smlouvou a nenese odpovědnost za zneužití těchto služeb druhou smluvní stranou nebo jakoukoliv třetí osobou.

#### 2.5

Poskytovatel neodpovídá za vady poskytované služby způsobené jiným poskytovatelem nebo uživatelem telekomunikačních služeb v rámci volných frekvencí pro poskytování telekomunikačních služeb.

#### 2.6

Zákazník si na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost zajistí instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Veškeré toto zařízení zůstává nadále ve vlastnictví zákazníka, musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou porušením těchto svých povinností.

#### 2.7

Zákazník se zavazuje podávat poskytovateli bez zbytečných průtahů informace o všech podstatných změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem poskytované služby. Jedná se zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru.

#### 2.8

V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN zákazníka výše uvedenými, které vedou, nebo mohou vést, k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN zákazníka, či k pokusům obejít předmět smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě, že zákazník trvá na provedení výše uvedených změn, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi.

#### 2.9

Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k poskytované službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen poskytnout účinnou součinnost při odstranění příčin ohrožení řádného provozu sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb.

#### 2.10

Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímo způsobené či následně se projevující škody vzniklé v důsledku užívání poskytovaných služeb a prací. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli nebo za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany zákazníka nebo jiných neoprávněných osob.

#### 2.11

Zákazník bude službu užívat způsobem chránícím práva třetích osob. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na www serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

#### 2.12

Zákazník poskytovateli oznámí veškeré změny týkající se smlouvy (zejména změny jména, příjmení, trvalého bydliště, korespondenční adresy, kontaktního telefonu, emailové adresy) do 15 dnů ode dne jejich vzniku.

#### 2.13

V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě a v případě přerušení poskytování služby, ke kterému docházelo po dobu delší než 10 procent doby příslušného účtovacího období, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu ve výši 3 procent z měsíční platby za každý započatý den snížené kvality služby nebo přerušení jejího poskytování. Sleva bude poskytnuta jen tehdy, pokud tento nárok zákazník uplatní formou reklamace dle čl. 3.7.

### 3. SLUŽBA TELEVIZE – KUKI A KINO

#### 3.1

Poskytovatelem a provozovatelem služby IPTV je společnost SMART Comp. a.s., Brno, Kubičkova 1115/8, IČO: 25517767.

## 3.2

Zpřístupňování obsahů získaných v rámci služeb KUKI nebo KINO třetím osobám je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby KUKI nebo KINO v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich rozšiřování či sdělování veřejnosti, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Účastník je oprávněn využívat služby nejdéle po dobu trvání smlouvy.

## 3.3

KINO je doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek). Služba KINO je přístupná pouze účastníkům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu IPTV. Technické prostředky služby KINO zajišťuje provozovatel.

Základní provozní podmínky poskytování služby KINO:

- Aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu / TV / aplikaci účastníka.
- Poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu / TV / aplikace účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu.
- Doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu uvedenou v ceníku, která běží od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
- Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního jednání maximální počet titulů objednaných účastníkem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky KINO, která je účastníkům k dispozici bezplatně.
- Objednávka titulu, poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na konkrétní smlouvu a místo připojení účastníka. Další podmínky poskytování této služby stanoví VOP nebo mohou být uvedeny v popisu služby

uvedeném na stránkách [www.netbox.cz/televize](http://www.netbox.cz/televize) nebo na [www.kuki.cz/telka](http://www.kuki.cz/telka).

#### 4. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

## 4.1

Poskytovatel se zavazuje na své náklady poskytnout zákazníkovi potřebnou a účinnou součinnost při odstranění závad bránících řádnému užívání poskytované služby, pakliže je tato závada prokazatelně na zařízení ve vlastnictví provozovatele.

## 4.2

Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven box s konektorem napojený na síťové rozhraní, který je umístěn na místě určeném dohodou provozovatele a zákazníka.

## 4.3

Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 5000 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN klienta generován žádný další provoz.

## 4.4

Poskytovatel nenese odpovědnost za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou sítí zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směrem k zařízení zákazníka.

## 4.5

Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku jejich řádného nahlášení zákazníkem prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na telefonním čísle uvedeném na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz) stránkách provozovatele.

## 4.6

Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby provozované sítě, a to zpravidla v době od 0:00 do 7:00 středoevropského času. Pokud bude poskytovatel zajišťovat údržbu sítě v jiné době, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím svých internetových stránek zpravidla tři dny předem. V takovém případě nevzniká zákazníkovi nárok na poskytnutí slevy podle čl. 2.13.

## 4.7

Zákazník je oprávněn podat reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

#### 5. AUTORSKÁ PRÁVA A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

## 5.1

Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám údaje o zákazníkovi s výjimkou případů, kdy mu zákon ukládá povinnost takto učinit.

## 5.2

Používá-li zákazník v rámci smlouvy vymezených podmínek více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka.

## 5.3

Zákazník je povinen užívat smlouvou vymezené služby způsobem nepoškozujícím a neohrožujícím autorská práva poskytovatele.

#### 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

## 6.1

Ceny poskytovaných služeb jsou v závislosti na zákazníkem zvoleném tarifu uvedeny v platném ceníku služeb, který je součástí smlouvy a je také umístěn na internetových stránkách poskytovatele.

## 6.2

Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu (faktury) zákazníkovi, a to:

- a) jednorázové platby (např. instalace, opravy apod.) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací služby nebo po provedení předmětného díla;
- b) pravidelné platby jsou účtovány v zákazníkem zvolené frekvenci (měsíční, čtvrtletní, půlroční, roční);
- c) za neúplné zúčtovací období jsou ceny určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byla služba poskytována.

## 6.3

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

## 6.4

Úctované částky musí být řádně uhrazeny na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději ke dni splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. V případě prodlení zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována smluvní pokuta 100 Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele domáhat se náhrady škody.

## 6.5

Za řádnou platbu se považuje pouze platba ve výši uvedené v daňovém dokladu a se správným variabilním symbolem. V případě chyby v zadání příkazu zákazník neodkladně upozorní poskytovatele.

## 6.6

Nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti dle vystavené faktury cenu za služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu k plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí této lhůty je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb, a to až do okamžiku řádného splnění závazků ze strany zákazníka. Pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nezabývá zákazníka povinností dále platit službu dle platné smlouvy.

## 6.7

Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se zákazníkem v případě, že zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v případě, že soustavně opožděně platil (nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatil (nejméně dvě nezaplacená vyúčtování) cenu za služby uvedenou ve vyúčtování, a to pouze po prokazatelném upozornění zákazníka.

## 6.8

Poskytovatel je oprávněn účtovat zákazníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem.

## 6.9

Dojde-li v průběhu trvání smlouvy ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, je poskytovatel oprávněn provést změny v ceníku poskytovaných služeb. Na takovou skutečnost musí zákazníka upozornit umístěním informace na svých internetových stránkách, případně jiným vhodným způsobem.

## 6.10

Platba za poskytované služby na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) může být provedena převodem z účtu, nebo v hotovosti.

## 6.11

Poskytovatel je oprávněn požadovat od zákazníka po uzavření smlouvy a před předáním instalace nebo před aktivací služby zálohu na provedené dílo dle platného ceníku.

## 7. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE A ZAŘÍZENÍ ZÁKAZNÍKA

## 7.1

Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi vlastní zařízení v souvislosti s poskytováním služby dle smlouvy, zůstává toto ve vlastnictví poskytovatele, nestanoví-li výslovně smlouva jinak. Zákazník nemá právo do zařízení zasahovat. Zákazník souhlasí s umístěním anténního systému a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Zákazník je dále povinen umožnit na základě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.

## 7.2

Zákazník je povinen počínat si tak, aby na systému a zařízení ve vlastnictví poskytovatele nevznikla škoda, a to zejména neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá zákazník za škodu na tomto zařízení poskytovateli způsobenou. Tato odpovědnost se zákazník zbaví v případě prokázání násilného vniknutí do objektu, jemuž nemohl zabránit a v případě škod způsobených vyšší mocí.

## 7.3

Zařízení, které je vlastnictvím zákazníka, se umístí po dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá za škody a vady přijímané služby, provede-li zákazník neodbornou manipulaci s tímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

## 8.1

Poruší-li některá ze smluvních stran podmínky této smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v přiměřené lhůtě stanovené tím, kdo o nápravu žádá, není-li ve smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

## 8.2

Nedojde-li ve stanovené lhůtě k nápravě, může poškozená strana od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným na adresu druhé smluvní strany. Účinky odstoupení

nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

## 8.3

Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní uživatele alespoň 30 dní předem způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně na svých internetových stránkách.

## 8.4

Všechna ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

## 8.5

Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 8.6

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb vydané poskytovatelem