

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

účinné od 1.11.2024

ČL. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací, (dále jen „služby“) společnosti POPmedia s.r.o., se sídlem Kollárova 808/5, Litovel, IČ: 04101561, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě C 62371/KSOS (dále jen „poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“) č. 3999,čj. 32892/2015-638 zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („NOZ“), vše ve znění pozdějších předpisů, účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“), na území České republiky.

2. VP, Ceníky služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na www.popmedia.cz jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „smluvní podmínky“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.

3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli (dále jen „účastník“ nebo „uživatel“) sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.

4. Definice pojmů:

a) adresa umístění služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;

b) aktivační poplatek (dále také jen „aktivace“) – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku;

c) POPmedia s.r.o. Internet (dále jen „služba Internet“) – veřejná služba elektronických komunikací připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na www.popmedia.cz;

d) Ceník – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.popmedia.cz/cenik

e) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;

f) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v internetu;

g) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné komunikační sítě, které může vysílat, zpracovávat nebo přijímat informace bez ohledu na použítou technologii (např. PC, WiFi router, server uživatele apod.);

h) koncový bod sítě (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživatel poskytován přístup k síti;

ch) koncový uživatel – uživatel, který nezajišťuje veřejnou komunikační síť nebo veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;

i) klientská zóna – zákaznická sekce internetových stránek poskytovatele na adrese www.popmedia.cz – klientská zóna - dostupná uživatelům po přihlášení uživatelským jménem a heslem, určená pro zasílání vyúčtování služeb a prokazatelné upozornění na neplacení cen. Uživatel v klientské zóně najde informace o poskytovaných službách, změnách smluvních podmínek, dokumenty, provizní systém;

j) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována na www.popmedia.cz (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);

k) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou na www.popmedia.cz. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: $\text{měsíční dostupnost (v \%)} = \left[\frac{\text{počet hodin v měsíci}}{\text{počet hodin v měsíci}} \right] * 100$ / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720. Kvalita služeb může být závislá na vnějších faktorech, jako je například kontrola nad přenosem signálu nebo připojením k síti;

l) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;

m) OKU – ověřovací kód účastníka; jedná se o čtrnáctimístný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Ověřovací kódy jsou povinnou náležitostí smlouvy (od tohoto okamžiku má účastník OKU kód k dispozici na smlouvě). V případě účastníka, který uzavřel smlouvu o poskytování služby POPmedia Internet před 1. 1. 2022, jsou ověřovací kódy uvedeny v klientské zóně po přihlášení na adrese klient.popmedia.cz.

n) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivací poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

o) porucha (závada) poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–18.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatelem povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;

- doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;

- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;

- přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je předem sdělena uživateli emailem;

- přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí anebo přerušením dodávky napájení;

p) předplatným (systémem předplatného) – služba, kdy si spotřebitel může předplatit přístup k veřejné komunikační síti a využívání služby internet a využívání služby Internet. V případě využívání předplatného má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplatného. Opuštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku výše těchto nákladů je uvedena v ceníku.

aa) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“);

bb) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatou nadstandardní SLA.

cc) služba aktivace – je zřízení služby na adrese účastníka

dd) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP;

ee) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávkou servisních služeb. Telefonní číslo: +420 604510621, email: info@popmedia.cz,

ff) účastník (zákazník) – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu a na základě smlouvy je oprávněna využívat službu;

gg) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník (zákazník);

ii) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ČL. II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby.

2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu apod.), a to osobně na sídle společnosti, emailem nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu sídla poskytovatele.

5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemností z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.

6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit telefonicky po identifikaci nebo prostřednictvím klientské zóny. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou.

7. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

8. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

9. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

10. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP (zejména viz čl. II, A.odst. 13, čl. II, B.odst. 4, 8, 11), ve smlouvě nebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.

11. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisní technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.

12. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.

13. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:

a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoli prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;

c) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele.

e) Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

f) je povinen se při používání Služby řídit VP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VP, Ceníkem a Informací o paušálních náhradách a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

g) je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

14. Úkony učiněné účastníkem pod číslem jeho smlouvy jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.

2. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Účastníka/Uživatele o poskytováných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyjádří nesouhlas.

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.

4. Důsledky neplacení cen za služby: poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.

5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.

6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, se poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).

7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

8. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřítupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele). Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

9. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv a dat včetně SMS, MMS, apod.

10. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytováných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

11. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit

uživatelé od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email.

12. Poskytovatel je povinen blokovat přístup k internetovým stránkám v případech stanovených zákonem nebo na základě rozhodnutí příslušného orgánu. Tato povinnost zahrnuje zejména: a) V souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, poskytovatel blokuje přístup k webovým stránkám nabízejícím nepovolené hazardní hry, které jsou uvedeny na seznamu vedeném Ministerstvem financí ČR. b) Rozhodnutí soudu nebo jiného oprávněného orgánu: Poskytovatel je povinen zablokovat přístup k webovým stránkám na základě rozhodnutí soudu nebo jiného oprávněného orgánu v případech, jako je porušování autorských práv, šíření dětské pornografie nebo jiné nezákonné činnosti. c) Jiné zákonné povinnosti: Poskytovatel může být rovněž povinen zablokovat přístup k určitým internetovým stránkám na základě dalších platných právních předpisů, jako je zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti poskytovatele vyplývající z platných právních předpisů a rozhodnutí příslušných orgánů. Poskytovatel postupuje při blokování webových stránek v souladu se zákonem a respektuje všechna příslušná rozhodnutí a nařízení.

C. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

1. Poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovatelů služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

2. Pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně: I./ svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště); II./ identifikační údaje opouštěného poskytovatele; III./ identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu; IV./ datum, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout; V./ ověřovací OKU kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby. Účastník má k dispozici dokument Vzor Výpověď smlouvy o poskytování služeb v klientské zóně v sekci dokumenty.

3. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

4. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby, pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.

5. Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

6. Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZoEK. Výše náhrad je uveřejněna v klientské zóně účastníka a na webových stránkách www.popmedia.cz/dokumenty. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno.

7. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady.

8. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena vyhl. č. 58/2022 Sb., o podmínkách a změny poskytovatele přístupu k internetu.

ČI. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

2. Reklamacie se uplatňují písemně dle formuláře pro reklamacie dostupného na webu www.popmedia.cz. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, včetně data nahlášení poruchy, popis závady; v případě reklamacie směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbujuje

povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby rádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamacie buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie. Podrobnosti stanoví ZoEK.

8. Postup při vyřizování reklamaci dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamaci použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

10. Poskytovatel při vyřizování reklamaci na poskytnutou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založena na obchodních cílech.

ČI. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ (ZÁNÍK)

1. Před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, poskytuje poskytovatel spotřebiteli přehled informací ke smlouvám, který je zveřejněn na www.popmedia.cz/dokumenty, a to ve smyslu § 63 a v souladu s Přílohou č. 1, část A, B ZoEK.

2. Poskytovatel poskytne účastníkovi bezplatně před uzavřením smlouvy (a to i u smlouvy uzavřené distančním způsobem) její shrnutí podle šablony, která je vytvořena v souladu s prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2243, a která je dostupná na www.popmedia.cz

3. Platnost smlouvy: smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).

4. Účinnost smlouvy: smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby).

5. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím klientské zóny nebo emailem). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho číslo smlouvy. Smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího nepísemného uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka.

6. Je-li první smlouva s účastníkem uzavírána distančním způsobem bez současné účasti obou stran, je smlouva uzavírána a podepisována tak, že účastník vyplní veškeré údaje v tištěné verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu spolu s udělením souhlasu s těmito VP zašle poštou na sídlo společnosti. Poskytovatel doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a také ho informuje o aktivaci služby a veškerých náležitostech.

7. Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu.

8. V případě **uzavření smlouvy** resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, **distančním způsobem** je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena u poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření nebo změny smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

9. **Doba, na kterou je smlouva uzavřena:** smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Smlouva na dobu určitou uzavřená se spotřebitelem (také mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, pokud se práv zde uvedených výslovně nevzdali), nepřesáhne

pro danou službu 24 měsíců, jinak se považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

10. Smlouva na dobu určitou a její prodloužení: pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování (v textové podobě), nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o konci závazku ze smlouvy a dále také možnosti jejího automatického prodloužení za stejných podmínek a o tom, jak je možné závazek ze smlouvy vypovědět. Dále poskytovatel účastníka v této souvislosti informuje o nejvýhodnějších cenách za poskytování služby. Po takovémto prodloužení smlouvy má účastník právo smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 1 měsíc; výpovědní doba začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena.

11. Pokud má účastník právo smlouvu vypovědět z důvodů podle § 63b odst. 3, 5 ZoEK (tj. po automatickém prodloužení smlouvy na dobu určitou nebo po změně smluvních podmínek) před koncem původně sjednané doby (tedy doby určité nebo doby minimálního trvání), neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá. V takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu/výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

12. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědí je k dispozici na www.popmedia.cz/dokumenty nebo v klientské zóně).

13. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena (pokud se nejedná o výpověď smlouvy podle § 63b odst. 7 ZoEK); porušení této povinnosti (smlouvu nevyužívá a tedy využívá službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty:

a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacatina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.

b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).

Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem). Nárok poskytovatele na vyúčtování anebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

14. Výpovědní doba činí 30 dní a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně emailem nebo zaslána doporučenou poštou na adresu sídla poskytovatele.

15. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení), pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat službu po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení; v takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu a/nebo výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.

16. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat službu po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi aktivní poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.

17. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to prostřednictvím klientské zóny nebo emailem obsahujícím identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.

18. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.

19. Výpověď smlouvy v případě změny smluvních podmínek: poskytovatel je oprávněn změnit smluvní podmínky. V takovém případě poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování (v textové podobě) a na www.popmedia.cz o veškerých změnách nejpozději 1 měsíc před účinností změny a zároveň informuje účastníka o jeho právu smlouvu vypovědět, aniž by mu vznikly

jakékoliv další náklady (bezplatně), pokud s novými podmínkami nesouhlasí. Právo smlouvu vypovědět je možné uplatnit do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o změně. Účastník má právo smlouvu vypovědět bezplatně pouze v případě, že pro něj nejsou změny výhradně přínosné, nejsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smluvní podmínky nebyly změněny na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTU.

20. Zánik smlouvy v případě změny poskytovatele služby přístupu k internetu (u služby POPmedia Internet): v případě využití možnosti změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby. Na žádost účastníka může být den zániku smlouvy stanoven odlišně. Další informace jsou uvedeny v čl. II písm. C těchto VP, a ve vyhl. č. 58/2022 Sb.

21. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoli z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

22. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoliv povinnosti vyplývajících ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou, a pokud tato strana nejednala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden (např. viz § 65 odst. 2 ZoEK), je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.

23. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména: • v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek; • pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy; • pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem; • nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb; • pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

24. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele nebo na adresu jeho sídla.

ČL. V CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný v klientské zóně a na www.popmedia.cz dokumenty. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).

2. Zaplacením ceny za poskytnou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na sídle poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 14 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.

3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté služby v elektronické formě v klientské zóně a zasláním vyúčtování na kontaktní email. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyúčtování může být vystaveno také předem na následující zúčtovací období; tato skutečnost je uvedena ve smlouvě. Vyúčtování předkládané v zákaznickém zóně se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování v klientské zóně. Vyúčtování je poskytováno podle výběru účastníka buď podle druhu služby anebo jako souhrnné vyúčtování ceny za služby jednou položkou. Vyúčtování neobsahuje ceny za služby, které účastník neplatí.

4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu ve výši uvedené ve smlouvě. Záloha je splatná ke dni uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve použita k jejich uhrazení.

5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávku nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrzení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.

8. Způsob úhrady cen za služby, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně, písemně doporučenou poštou, prostřednictvím klientské zóny, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak.

9. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

10. Poskytovatel a účastník se mohou dohodnout na **poskytnutí slevy** na služby. Sleva může být poskytnuta za podmínek řádného plnění smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání) nebo jako jiná (speciální) sleva za podmínek dohodnutých ve smlouvě. Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy, a poskytovatel je oprávněn požadovat vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy, nebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl.

ČL. VI SLUŽBY TELEVIZNÍHO VYSÍLÁNÍ (IPTV)

Společná ujednání o IPTV

1. Služby rozhlasového a televizního vysílání jsou službami poskytovanými třetími osobami v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo IPTV. Poskytovatelem těchto služeb jsou tedy třetí osoby uvedené níže v tomto článku VP.

2. Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

3. V případě využívání služeb IPTV nevzniká účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, 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 těchto služeb. 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 nebo třetí osoba, která je poskytovatelem služeb IPTV od uzavření smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

4. Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

5. Třetí osoby jako poskytovatelé služeb IPTV neodpovídají za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb (např. Videopůjčovna), pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které tato třetí osoba přebírá. Poskyvatelé IPTV dále neodpovídají za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

6. Poskyvatelé IPTV poskytují tyto služby nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskyvatelé přebírají.

SledováníTV

7. Služba SledováníTV je nabízena poskytovatelem; služba je poskytována společností sledovani.tv.cz s.r.o., se sídlem Brno, U vodárny 3032/2a, IČ: 01607910

(dále jen „sledovani.tv.cz“) na základě platné licence k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím telekomunikační infrastruktury poskytovatele, s čímž účastník výslovně souhlasí. Sledovani.tv.cz je tedy poskytovatelem služby a podmínky služby se řídí Všeobecnými podmínkami sledovani.tv.cz zveřejněnými na www.popmedia.cz a na www sledovani.tv.cz. Účastník se zavazuje tyto obchodní podmínky dodržovat a platit za poskytnuté služby sjednanou cenu. Veškeré případné reklamace týkající se poskytované služby směřuje účastník na poskytovatele, tedy na společnost POPmedia s.r.o.

8. Služba SledováníTV objednává účastník přímo u sledovani.tv.cz formou registrace na www sledovani.tv.cz nebo prostřednictvím poskytovatele. Služba je většinou nabízena a poskytována v balíčcích. Účastník se stává faktickým odběratelem služby přímo od sledovani.tv.cz v okamžiku aktivace přípojky, která umožňuje odebrání této služby. Aktivaci přípojky si zajišťují účastník, případně mu ji zajistí poskytovatel. Ceny za poskytované služby platí účastník na základě souhlasu sledovani.tv.cz k rukám poskytovatele.

9. Další informace o službě sledovani.tv.cz, včetně aktuální programové nabídky (která zahrnuje seznam jednotlivých televizních a rozhlasových kanálů), počtu zařízení, na kterých lze službu současně využívat a o doplňkových službách (např. službách typu Video on Demand – Video na vyžádání), jsou k dispozici na www sledovani.tv.cz. Sledovani.tv.cz je oprávněna programovou nabídku jednostranně měnit (to se týká zejména struktury programů, jejich počtu a pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod.). Sledovani.tv.cz neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců nebo distributorů. Změny jsou zveřejňovány pouze na www sledovani.tv.cz, pokud tím nedojde ke snížení kvality poskytované služby.

ČL. VII SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.

2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Řízení je zahájeno na návrh (příp. na základě soudní žaloby) podaný ze strany účastníka nebo poskytovatele. 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), pro oblast ostatních poskytovaných služeb a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

4. Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.

5. Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy (smluvní podmínky), je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.

6. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

7. Poskytovatel zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s prohlášením GDPR POPmedia s.r.o., které je součástí smlouvy, a je zveřejněno na www.popmedia.cz. Osobní údaje účastníka mohou být zpracovávány na základě souhlasu účastníka i třetí osobou (např. při využívání služeb IPTV).

8. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1.11.2024