

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro televizní a hlasové služby, poskytování služeb elektronických komunikací pod značkou Tlapnet

---

## Čl. I Úvodní ustanovení

1. Společnost Tlapnet s.r.o., se Praha 9 - Hrdlořezy, U Schodů 122/5, PSČ 190 00, IČO: 27174824 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „Tlapnet-IPTV“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Práva a povinnosti z uzavřené smlouvy se přiměřeně řídí i všeobecnými obchodními podmínkami dodavatelů jednotlivých služeb poskytovateli. U IPTV společnosti GRAPE SC, a.s. dostupnými na [www.grapesc.cz](http://www.grapesc.cz) a Planet A, a.s. dostupnými na [www.a1m.cz](http://www.a1m.cz). U satelitu společnosti M7 Group S.A. dostupnými na [www.skylink.cz](http://www.skylink.cz). U VoIP a GSM společnosti IPEX a.s. dostupnými na [www.ipex.cz](http://www.ipex.cz). U mobilního připojení k síti internet společnosti Air Telecom a. s. dostupnými na [www.ufon.cz](http://www.ufon.cz)

3. Tyto podmínky, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek; dále podpisem této smlouvy potvrzuje. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu.

4. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenes odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

5. Definice pojmů:

a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu.

b) 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.

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

d) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.

e) koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitální televizního signálu; server uživatele.

f) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele – [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz). Osobní návštěvou v ZC nebo na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz), případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.

g) CC (call centrum) – telefonní číslo: 606 606 035 (telefonní spojení je uvedeno také na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz)). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

h) 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 reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

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

j) zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

k) vratná kauce na služby – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy složit k rukám poskytovatele. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 90 dnů od účinnosti ukončení smluvního vztahu s účastníkem. Vratnou kaucí složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke sjednání nápravy nebo zaplacení dlužných částek apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka, resp. uživatele o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí na služby je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také účastník, který sjednal s poskytovatelem platbu za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změní na základě své žádosti formu platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby. Povinnost složit vratnou kaucí na služby se nevztahuje na právnické osoby a fyzické osoby, které při uzavírání smlouvy jednají v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

l) programová nabídka – programová nabídka u služby TLAPNET IPTV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz), na ZC poskytovatele nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenesе odpovědnosti za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

m) infostránky – aplikace Moje konto, která slouží především pro komunikaci s účastníkem, zasílání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. a je přístupná na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

n) tzv. Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito podmínkami. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.

o) TLAPNET IPTV – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

p) TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA – 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 je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu TLAPNET IPTV nebo TLAPNET BALÍČEK, jehož součástí je služba TLAPNET IPTV. Provozní podmínky poskytování služby TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA:

- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

- poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.

- doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jíím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.

- poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživatelům k dispozici bezplatně.

- poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).

Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny v popisu služby.

q) TLAPNET VIDEOREKORDÉR – doplňková služba ke službám TLAPNET IPTV nebo TLAPNET BALÍČEK (obsahující službu TLAPNET IPTV), jejíž popis je uveden na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz); při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

r) volací limit – částka uvedená v Ceníku služeb TLAPNET VOIP poskytovatele, kterou není účastník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kauce složené účastníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho kalendářního měsíce dojde ze strany účastníka k překročení volacího limitu uvedeného v Ceníku nebo sjednaného dohodou stran, je poskytovatel oprávněn okamžikem takového překročení omezit odchozí hovory u sjednané služby. Toto omezení bude

poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1.000 Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb TLAPNET VOIP ve vlastnictví poskytovatele. Volací kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie apod.

s) TLAPNET VOIP – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz). Služba TLAPNET VOIP je poskytována pouze při současném využití služby TLAPNET INTERNET nebo TLAPNET IPTV nebo TLAPNET BALÍČEK. V případě využívání geografických čísel je účastník či uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TLAPNET VOIP odstoupit.

## 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, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (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. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz). V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. 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 (slovy: patnácttisíc korun českých) a to do 7 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 ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.)

osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Účastník, resp. uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb prostřednictvím tohoto připojení, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

4. Uživatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.

5. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), a to osobně na ZC nebo elektronicky na svých infostránkách nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC poskytovatele, případně na adresu jeho sídla.

6. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit prostřednictvím svých infostránek, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostránkách.

7. Účastník, resp. uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli, resp. účastníkovi se považuje bez dalšího za doručenu. Změnu kontaktního e-mailu může účastník, resp. uživatel provádět přes infostránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostránkách.

8. V případě, kdy je právní úkon učiněn využitím prostřednictvím infostránek, je takovým úkonem uzavřená či změněná smlouva ve znění odpovídajícím provedenému úkonu archivována a je účastníkovi k dispozici prostřednictvím ZC. Uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek se považuje za pokyn poskytovateli k zahájení plnění bez zbytečného odkladu a souhlas se zahájením plnění smlouvy bez nutnosti dalších úkonů ze strany účastníka. V případě uzavření smlouvy s využitím prostředků komunikace na dálku je účastník oprávněn bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adrese jeho ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

9. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.

10. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně omezit či přerušit poskytování služby a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality ani rozsahu poskytované služby.

V takovém případě nevznikají uživateli žádné nároky z titulu omezení či pozastavení poskytování služby, zejména nárok na náhradu škody, nárok na slevu apod.

11. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

12. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenesे žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

13. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

14. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby TLAPNET IPTV a TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

15. V případě využívání služby TLAPNET IPTV a služby TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby TLAPNET IPTV nebo TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA 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 této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

16. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na CC poskytovatele.

17. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména

a) platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami

b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení 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

c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování

d) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

e) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků

f) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceník poskytovatele.

g) Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila, poskytovatel zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

## **B. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli 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, s čímž účastník výslovně souhlasí.

3. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.

4. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděně platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník, resp. uživatel nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele. K úhradě těchto částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu (včetně služby TLAPNET BALÍČEK); i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu (včetně služby TLAPNET BALÍČEK) omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit, po poskytnutí náhradního termínu plnění účastníkovi.

5. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby TLAPNET IPTV, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

6. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. 7. 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 garantovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodin. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

8. V případě služby TLAPNET IPTV či doplňkových služeb ke službě TLAPNET IPTV poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TLAPNET IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

### **Čl. III Reklamac a lhůty pro jejich uplatnění**

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu), případně uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamacie směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.

2. Reklamacie se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC poskytovatele (anebo na adrese jeho sídla), popřípadě telefonicky na CC poskytovatele. (je doporučeno podání reklamacie osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). 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, popis závady; v případě reklamace směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu by měla reklamace navíc obsahovat také spornou částku a sporné období.

3. Reklamací 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 reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamací 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 služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

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

## **Čl. IV Smlouva**

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je účinná ode dne, který je v předávacím protokolu stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby TLAPNET VOIP může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby, v případě tematických televizí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejím potvrzení poskytovatelem.

2. 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 na základě telefonického uzavření smlouvy (zejména v případě tematických televizí, navýšení rychlosti internetu, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím tzv. Samoobsluhy. V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci (tj. heslo, které si účastník zadal při aktivaci služeb; toto heslo je účastník oprávněn změnit pouze osobně na ZC poskytovatele), příp. uvedení skutečností tyto identifikační údaje nahrazující či PIN kód uživatele; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany

účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, tak se po uplynutí této doby mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

4. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu, a to písemnou výpovědí doručenou na adresu uvedenou jako adresu stran smlouvy. Účinnost smlouvy v takovém případě skončí uplynutím výpovědní doby, jež jsou 3 měsíce a jež začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena. V případě smlouvy týkající se služby TLAPNET VOIP pozbývá smlouva týkající se této služby účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb (operátorovi), je-li takový přenos možný. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TLAPNET VOIP součástí balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla účinnosti smlouva na takový balíček, ale dojde pouze k odpojení služby AIM TELEFON; ostatní služby, které jsou součástí balíčku, jsou tedy poskytovány a účtovány i nadále.

5. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby TLAPNET VOIP prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednáva službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezavazuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli. Seznam jiných poskytovatelů poskytujících služby třetích osob je uveden na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

6. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě ani přes písemné upozornění, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy je jí doručen projev vůle od smlouvy odstoupit. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.

7. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodlení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nezjednal nápravu po poskytnutí náhradního termínu

- pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy
- pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
- nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
- účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.

8. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávky služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávky služeb došlo či dochází z důvodů na straně účastníka, popř. uživatele (tj. např. v případě, že důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a z těchto podmínek došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi, resp. uživateli). Za závady v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby z důvodů nutných pro řádné poskytování služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění apod.), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronickou cestou. Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácnost - spotřebitel), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC poskytovatele uvedená na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz) a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce.

9. Všechna koncová zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby (switch, router, telefonní přístroj, settopbox, apod), která má účastník ve výpůjčce či v nájmu/podnájmu, je povinen takové zařízení vrátit neprodleně po ukončení smlouvy či dodatku na adresu ZC Jeníkovská 1698, 28601 Čáslav a to v souladu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či ve smlouvě o nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení ani ve lhůtě uvedené ve smlouvě o výpůjčce či o nájmu, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 obdobně. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajících.

## **Čl. V Ceny za objednané služby a platební podmínky, vyúčtování ceny, smluvní pokuty**

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný ceník poskytovatele je přístupný na ZC poskytovatele a na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz), na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby TLAPNET VOIP včetně podrobných údajů týkajících se cen, jakož i údaje o informačních a operátorských službách a

telefonních seznamech. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.

2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti na ZC poskytovatele nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že uživatel, resp. účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je uživateli poskytována na základě zvláštní smlouvy.

3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to na infostránkách poskytovatele s tím že vyúčtování ceny za službu TLAPNET VOIP je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny za tuto službu jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostránkách). Vyúčtování za služby paušálního charakteru služby je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, za který je vyúčtování předkládáno. Spolu s vyúčtováním za služby paušálního charakteru je uživateli předkládáno vyúčtování služeb účtovaných na základě skutečně odebraných služeb za předcházející kalendářní měsíc. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na infostránkách poskytovatele. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na infostránkách poskytovatele. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu uživatele, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě.

4. Služba TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že tato položka je součtem cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u služby TLAPNET VIDEOPŮJČOVNA (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je účastníkovi k dispozici na jeho infostránkách. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonní služby, včetně telefonického podávání telegramů, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180 apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat bez ohledu na délku využívání služby, za kterou nebyla služba účtována.

6. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazené nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v případě, že platba je řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník jasně a zřetelně nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž účastník výslovně souhlasí.

7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

8. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:

- aktivační poplatek, jehož výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nestanoví odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak
- pravidelné ceny za poskytované služby (např. paušální poplatky, hovorné, vratnou kauci na služby ve výši stanovené ceníkem
- další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).

9. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

10. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat elektronickou cestou na kontaktní e-mailovou adresu.

## **Čl. VI Společná a závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se zavazují řešit spory především pokusem o dosažení smíru.

2. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

3. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých infostránkách. Nové podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) podmínek. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím

účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V tomto případě má účastník právo podat výpověď smlouvy nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení vyrozumění o změně.

4. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.

5. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Účastník, resp. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě včetně rodného čísla pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat.

6. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zasílání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení.; stejně tak účastník souhlasí se zobrazováním reklam či upoutávek na zboží či služby poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím svého set-top boxu. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.

7. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

8. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u

poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.

9. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v telefonním seznamu a to na základě žádosti účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

10. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

**Tyto obchodní podmínky nabývají platnost od 1. 11. 2013**