

## Informace poskytované před uzavřením smlouvy Služba elektronických komunikací –

### pevný přístup k internetu v síti KABEL servis Praha spol. s r.o., verze 24.04.01

#### Úvodní informace

Tento dokument obsahuje informace, které mají za úkol seznámit Uživatele ještě dříve, než uzavře smlouvu na službu pevný přístup k internetu, se základními informacemi o této službě, vzájemných vztazích mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby, postupem reklamace a způsobem kompenzace, pokud není služba poskytována v kvalitě dohodnuté ve smlouvě, podmínkách ukončení smlouvy a platbách v případě předčasného ukončení smlouvy. Doporučujeme Vám si tento dokument uložit v elektronické podobě, případně vytisknout, abyste si kdykoliv později mohli připomenout, jaká hlavní práva a povinnosti Vám z uzavřené smlouvy vyplývají.

#### Hlavní znaky služby pevný přístup k internetu

Poskytovatel nabízí pro pevný přístup k internetu prostřednictvím své kabelové sítě několik tarifů služby přístupu k síti Internet Kabel . Podrobnosti o jednotlivých tarifech a vlastnostech služby, včetně technických podrobností a parametrů, využívání přenosové kapacity připojovacích programů, termínů provádění oprav a omezení služby najdete v dokumentu **Specifikace služeb Poskytovatele KABEL servis Praha spol. s r. o., Služba přístupu k síti Internet Internet Kabel**. V tomto dokumentu najde Uživatel také vysvětlení, jaké prostředky nápravy má k dispozici v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby pevný přístup k internetu. Opatření pro řízení běžného provozu, pokud jsou uplatňována, nemají vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. V případě, že dojde ke snížení přenosové rychlosti (např. z důvodu narušení integrity sítě nebo bezpečnostního incidentu), projeví se tento stav u uživatele zpomalením rychlosti při otevírání www stránek, snížením rychlosti při stahování a odesílání datových souborů nebo zhoršenou obrazovou kvalitou video přenosů.

#### Platby související s poskytovanou službou

Poskytovatel v souvislosti se službou pevného přístupu k internetu účtuje tyto poplatky:

- a) Aktivační poplatek tj. vstupní poplatek , který platí pro první aktivaci Internetu na kabelové přípojce. V rámci aktivačního poplatku provede KABEL servis Praha zprovoznění zásuvky kabelové televize pro datové přenosy, tj. připojení kabelového modemu/optické jednotky na kabelový rozvod KABEL servis Praha. Výši aktivačního poplatku najdete v Ceníku služeb.
- b) Měsíční poplatek hradí Uživatel za používání služby pevný přístup k internetu podle toho, jaký tarif si zvolil. Výše měsíčních poplatků pro jednotlivé tarify jsou uvedeny v Ceníku služeb. V případě, že Uživatel využije možnosti balíčkování služeb (společné využívání více služeb, které nabízí Poskytovatel), obdrží balíčkovou slevu. Minimální doba využívání balíčkových slev není stanovena a Uživatel může kdykoliv využívání balíčkové slevy ukončit. Možnosti balíčkových slev najdete v Ceníku služeb. Poskytovatel v rámci služby pevného přístupu k internetu neúčtuje žádné poplatky za spotřebovaná data ani neomezuje uživatele v množství spotřebovaných dat (FUP). Uživatel může pro užívání služby pevného přístupu k internetu použít své vlastní koncové zařízení (vyhovuje-li technickým požadavkům kabelové sítě KABEL servis Praha) nebo zakoupit či pronajmout koncové zařízení nabízené Poskytovatelem. Poskytovatel nabízí koncová zařízení v základní ceně nebo v dotovaných cenách (poskytuje slevu při nákupu). Při zapůjčení kabelového modemu/optické jednotky je účtována vratná záloha dle Ceníku služeb. **Smlouva na užívání služeb je vždy bez závazku s 30denní výpovědní dobou.** Informace o aktuálních cenách všech služeb a tarifů, které jsou účtovány v souvislosti s poskytovanou službou, najde Uživatel na našich webových stránkách [www.kabelservis.cz](http://www.kabelservis.cz) Ceny servisních a montážních prací, doplňkových služeb a administrativních poplatků najdete také v Ceníku služeb.

## **Podmínky využívání propagačních akcí**

V případě, že jsou nabízeny zvýhodněné ceny pro službu pevný přístup k internetu, tak o této nabídce informuje Poskytovatel veřejnost a Uživatele prostřednictvím hromadné komunikace na dálku, na svých www stránkách a formou reklamních sdělení prostřednictvím lokálních médií. Na www stránkách Poskytovatele ([www.kabelservis.cz](http://www.kabelservis.cz)) jsou k jednotlivým akcím uvedeny veškeré informace včetně podmínek jejich využití (jaké služby se akce týká, délka akce, výše slevy u jednotlivých poplatků atd.). Pokud využije Uživatel zvýhodněných cen z propagačních akcí, obdrží slevy na aktivační poplatek nebo koncové zařízení v době uzavření smlouvy. Pokud je součástí propagační akce sleva na měsíčním poplatku, bude tato sleva uživateli účtována na objednaný tarif dle doby platnosti určené v uzavřené smlouvě.

## **Platby a kompenzace související se změnou poskytovatele služeb**

Pokud se rozhodne Uživatel ukončit užívání některé ze služeb, které užívá, a to tak, že provede změnu Poskytovatele služby, neúčtuje poskytovatel uživateli žádné poplatky, které by s tímto úkonem souvisely. Stačí, aby Uživatel kontaktoval nového Poskytovatele a sdělil mu svůj požadavek. Ověřovací kód pro změnu Poskytovatele obdrží uživatel e-mailem a to po zaslání svého požadavku na zaslání ověřovacího kódu na e-mailovou adresu [platby@kabelservis.cz](mailto:platby@kabelservis.cz). Podrobné informace k postupu změny Poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu Změna Poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách.

## **Vrácení předplatného u předplacených služeb**

Pokud používá uživatel kreditní způsob úhrady služeb (převádí finanční prostředky na svůj individuální účet u Poskytovatele ještě dříve, než služby začne užívat – „nabíjí si kredit“), budou mu nevyčerpané finanční prostředky vráceny nejpozději do 30 dnů po ukončení smlouvy.

## **Poplatky, sankce a doplatky při ukončení smlouvy**

Uživatel má právo kdykoliv ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem nebo vypovědět užívání kterékoliv služby. Uživatel může smlouvu vypovědět v jednoměsíční výpovědní lhůtě aniž by mu vznikly nějaké další náklady, byla uložena nějaká sankce nebo úhrada za výpověď smlouvy. Upřesnění a další podrobnosti pro případ ukončení smlouvy, jsou v dokumentu Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací – článek Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele. V případě, že si Uživatel zakoupil do svého majetku dotované koncové zařízení, nedočtuje Poskytovatel slevu, kterou Uživateli při nákupu poskytnul. Uživatel je povinen po ukončení Smlouvy vrátit pronajaté (zapůjčené) zařízení na kontaktním místě Poskytovatele. Uživatel je povinen vrátit Koncové zařízení v případě, že ukončí některou ze Služeb a Koncové zařízení bylo používáno jen pro příjem této Služby. Koncové zařízení se považuje za vrácené, pokud jej Uživatel předal včetně veškerého příslušenství, zejména napájecího zdroje, dálkového ovládání a příslušných propojovacích kabelů. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náklady na provedení opravy pronajatého (zapůjčeného) zařízení po případě úhradu ceny zařízení, a to v případech, kdy opotřebení zařízení nebude odpovídat obvyklé míře, nebo přijímací zařízení bude nefunkční. Prodávané koncové zařízení není blokováno pro použití v sítích jiných poskytovatelů. V případě, že Uživatel ukončí užívání služby, která byla poskytována v balíčku společně s jinou službou za zvýhodněnou cenu, je třeba vzít na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn za službu, kterou bude uživatel nadále používat, účtovat cenu dle platného ceníku (nebude poskytnuta původní balíčková sleva).

## **Reklamac, odškodnění a náhrady při nedodržení kvality poskytované služby**

V případě, že Uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb nebo pokud Poskytovatel nereaguje na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, je Uživatel oprávněn podat reklamaci. Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jak je možné měřit jejich kvalitu, jaký je postup reklamac a jaké kompenzace Uživateli

náleží, je uvedeno v dokumentu Specifikace internetových služeb a rozhraní. Jestliže nebude Uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### **Opatření prováděná provozovatelem, pokud dojde bezpečnostnímu incidentu, hrozbě či zranitelnosti**

Pokud dojde na síti, kterou má Poskytovatel pod kontrolou, k bezpečnostnímu incidentu, ohrožení funkčnosti nebo zranitelnosti, je Poskytovatel oprávněn provést dočasná opatření, která umožní fungování sítě. Obvykle se jedná o zablokování provozu na vybraných komunikačních portech, snížení přenosových rychlostí nebo úplné zablokování komunikace.

### **Závěrečné informace**

Konkrétní informace týkající se smlouvy na poskytování služby pevného přístupu k internetu v závislosti na vybraném tarifu obdrží Uživatel před uzavřením smlouvy e-mailem nebo písemně poštou od Poskytovatele. Službu pevného přístupu k internetu mohou bez jakéhokoliv omezení používat Uživatelé se zdravotním postižením. Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro Uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na e-mailu [platby@kabelservis.cz](mailto:platby@kabelservis.cz) nebo tel. 222369000. Poskytovatel shromažďuje pro potřeby uzavření smlouvy a zajištění servisu poskytovaných služeb tyto osobní údaje: Jméno a příjmení uživatele (obchodní firma), adresu trvalého bydliště uživatele (sídla firmy) a adresu odběrného místa, (IČO, DIČ), SIPO/INKASO, telefonní číslo a e-mail. Nakládání s těmito údaji se řídí dle Prohlášení o zpracování osobních údajů. Pokud nastane spor mezi Uživatelem a Poskytovatelem z důvodu neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, může se uživatel obrátit na Český telekomunikační úřad s žádostí o rozhodnutí sporu. Český telekomunikační úřad je taktéž orgánem dohledu a uživatel se na něj může obracet se stížnostmi souvisejícími s plněním smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru Česká obchodní inspekce.