

## Informace poskytované před uzavřením smlouvy Služba elektronických komunikací –

### Přenosové služby pro televizní vysílání 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 **přenosové služby pro televizní vysílání**, 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 přenosové služby pro televizní vysílání

Poskytovatel nabízí pro tuto službu televizní programy prostřednictvím rozvodů kabelové televize v digitálním formátu DVB-C a prostřednictvím internetového přenosu jako službu FixProTV. Televizní programy jsou nabízeny v různých programových balíčcích. Podrobné a aktuální informace k programové nabídce, cenám a způsobu příjmu najdete na [www.kabelservis.cz](http://www.kabelservis.cz). Poskytovatel nijak neovlivňuje obsah jednotlivých programů, přenáší je v nezměněné podobě se všemi doprovodnými službami (pokud jsou součástí programu), jako je EPG, HbbTV, titulky, zvukový doprovod pro nevidomé atd. Přenosové služby pro televizní vysílání jsou poskytovány bez přerušení se stabilním obrazem a srozumitelným zvukovým doprovodem. V případě, že dojde k zasekávání obrazu, kostičkování, poruchám ve zvuku nebo k úplnému výpadku televizního programu, jedná se o snížení kvality přenosové služby pro televizní vysílání. Pokud takovýto stav nastane, informujte nás, abychom mohli sjednat nápravu. Problémy s používáním přenosové služby pro televizní vysílání nebo snížení její kvality můžete nahlásit elektronicky na e-mail [platby@kabelservis.cz](mailto:platby@kabelservis.cz) nebo prostřednictvím telefonu 222 369 000. Podrobnosti o parametrech a vlastnostech služby, včetně technických podrobností a parametrů, termínů provádění oprav a omezení služby najdete v dokumentu **Specifikace služeb Poskytovatele KABEL servis Praha spol. s r. o. a FixPro,z.s., Služba Kabelové televize Televize Kabel v lokalitě Praha**

#### Platby související s poskytovanou službou

Poskytovatel v souvislosti s přenosovou službou pro televizní vysílání účtuje tyto poplatky:

- a) Aktivační poplatek tj. vstupní poplatek dle Ceníku služeb platí pro první aktivaci Televize na aktivní kabelové přípojce. V rámci aktivačního poplatku provede KABEL servis Praha zprovoznění zásuvky kabelové televize, tj. připojení televize nebo set-top-boxu na kabelový rozvod KABEL servis Praha. Výši aktivačního poplatku najdete v Ceníku služeb.
- b) Měsíční poplatek hradí Uživatel za používání služby podle typu programových balíčků, které si vybral. Výše měsíčních poplatků jednotlivých programových balíčků je uvedena 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 a přehled aktuálních cen najdete na [www.kabelservis.cz](http://www.kabelservis.cz). Uživatel u přenosových služeb pro televizní vysílání může používat své koncové zařízení nebo si může zakoupit koncové zařízení nabízené Poskytovatelem. Poskytovatel nabízí koncová zařízení v základní ceně nebo v dotovaných cenách (poskytuje slevu při nákupu). **Smlouva na užívání služeb je vždy bez závazku s 30denní výpovědní dobou.** Informace o aktuálních cenách programových tarifů a všech služeb, 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 u přenosové služby pro televizní vysílání, 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, délky 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 objednanou televizní nabídku 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 a 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).

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

V případě, že Uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb, je Uživatel oprávněn podat reklamaci. Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jaký je postup reklamacce a jaké kompenzace Uživateli náleží, je uvedeno v dokumentu Specifikace služeb Poskytovatele KABEL servis Praha spol. s r. o. a FixPro,z.s., Služba Kabelové

televize Televize Kabel v lokalitě Praha. Jestliže nebude Uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### **Závěrečné informace**

Konkrétní informace týkající se smlouvy na poskytování přenosové služby pro televizní vysílání v závislosti na vybrané programové nabídce obdrží Uživatel před uzavřením smlouvy e-mailem nebo písemně poštou od Poskytovatele. Přenosové služby pro televizní vysílání 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.