

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

### KABEL servis Praha spol. s r.o. a FixPro z.s.

dále jen "Podmínky" verze 24.04.01

#### 1. Účastníci smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Smlouvy.

#### 2. Smlouva

**2.1 Služby elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.** Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

**2.2 Uzavření Smlouvy** Uzavření Smlouvy probíhá písemně a nabývá platnosti podpisem všech účastníků Smlouvy.

**2.3 Podmínky uzavření Smlouvy** Pro potřebu uzavření Smlouvy je Uživatel povinen sdělit údaje vyžadované zákonem (viz. 3.1) a doložit jejich pravdivost platným dokladem totožnosti. Poskytovatel je oprávněn požadovat doložení práva k užívání odběrného místa (viz. 4.4.1).

**2.4 Změna Služby** Změna Služby nebo rozsahu Služby může být provedena písemně nebo prostřednictvím komunikace na dálku:

- odesláním vyplněného www formuláře, jehož přijetí je ověřeno formou SMS nebo e-mailem a potvrzeno Poskytovatelem.

- prostřednictvím uživatelského portálu za použití uživatelského jména a hesla nebo e-mailem s použitím komunikačního hesla (ověřovacího kódu), která jsou uvedena ve Smlouvě. Při použití komunikace na dálku může Uživatel odstoupit od změny Služby do 14 dnů od jejího provedení.

**2.5 Podmínky změny Smlouvy ze strany Poskytovatele** Pokud Poskytovatel změni jakoukoliv část Smlouvy (smluvní dokumentace), zveřejní Poskytovatel nové znění nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na www stránkách Poskytovatele, v jeho provozovnách (kontaktních místech) a tuto změnu oznámí Uživateli stejným způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování. V tomto případě má Uživatel právo vypovědět smlouvu dle bodu 2.7.1.2

**2.6 Délka trvání Smlouvy** Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací je zpravidla uzavírána na dobu neurčitou. Délka trvání smluvního vztahu může být sjednána rovněž individuálně.

#### **2.7 Ukončení Smlouvy, ukončení Služby, Smluvní pokuty**

Ukončení Smlouvy nebo Služby může být provedeno dohodou, výpovědí (s výpovědní lhůtou 1 měsíc od data doručení) nebo odstoupením a to bez závislosti na délce trvání Smlouvy.

##### **2.7.1 Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele**

**2.7.1.1** Uživatel má právo smlouvu kdykoli bezplatně vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby zároveň Uživateli informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

**2.7.1.2** Poskytovatel může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Uživatele o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět Smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.

**2.7.1.3** Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také v případě, že:

a) Poskytovatel nedodává Službu déle jak 30 dnů,  
b) do 14 dnů ode dne zahájení poskytování Služby nebo provedení změny Služby, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku (telefon, internet).

**2.7.2.1 Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele** Od Smlouvy může odstoupit Poskytovatel v případě, že:

a) Uživatel neposkytne nutnou součinnost při plnění Smlouvy, zejména pak neumožní přístup k místům, kde je umístěno zařízení Poskytovatele. Podobná situace nastane i v případě, že tuto součinnost neposkytne vlastník objektu, ve kterém je zařízení umístěno (společné prostory, přilehlé nemovitosti),  
b) Uživatel umožní, aby Služby užívala jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele (čl. 4.5.1),  
c) Uživatel svou činností nebo zařízením Uživatele ohrožují funkčnost, bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo sítě dalších osob (čl. 4.5.2.d),  
d) Poskytovatel není schopen plnit předmět Smlouvy po dobu delší jak 30 dnů z technických důvodů a nedohodne se s Uživatelem jinak,  
e) Uživatel sdělil při uzavírání Smlouvy nebo doplnil do Smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (čl. 3.1),  
f) Uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn,  
g) Uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn.

**2.7.3. Smluvní pokuty** Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se Uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 2.7.2.1. písmeni a-g účtovat Uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od Smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od Smlouvy. Konkrétní výši smluvní pokuty pro případy porušení článku 2.7.2.1. písmeno a-g stanoví Ceník.

**2.8 Komunikace Uživatele s Poskytovatelem** Pro vzájemnou komunikaci je určeno zejména kontaktní místo Poskytovatele. Na kontaktní místo je možné telefonovat, využívat emailové komunikace, zasílat dopis nebo dotaz prostřednictvím www formuláře nebo jej navštívit osobně. Pokud Smlouva, Všeobecné podmínky nebo jiné vzájemně uzavřené dokumenty obsahují požadavek na písemnou formu komunikace, je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

**2.9 Komunikace Poskytovatele s Uživatelem** Poskytovatel bude pro vzájemnou komunikaci přednostně využívat adresu elektronické pošty uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je také oprávněn používat adresu elektronické pošty, kterou Uživatel použil při předchozí komunikaci. Poskytovatel může použít pro sdělení vyplývající z článku 5.5 formu zobrazení informační www stránky při připojení Uživatele k internetu. Poskytovatel je taktéž oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě: poštovní adresy, telefonní kontakty. Pokud Uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí Poskytovateli, bude Poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručena. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenu 15 dní ode dne odeslání, neboť se tato dostala do sféry vlivu Uživatele. Poskytovatel poskytne na žádost Uživatele se zdravotním postižením smluvní dokumentaci v termínu a vhodném formátu dle dohody.

#### 3. Informace o Uživateli

**3.1 Údaje potřebné pro uzavření Smlouvy** Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto identifikační osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresa sídla, datum narození/IC, číslo OP nebo jiného dokladu totožnosti. V případě právnické osoby je nutno doložit rovněž doklad osvědčující oprávnění jednat za tuto právnickou osobu (zejména výpis z Obchodního rejstříku). Uživatel v případě svého zájmu může poskytnout Poskytovateli i další zde neuvedené údaje.

**3.2 Změna údajů uvedených ve Smlouvě** Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 15-ti dnů tuto skutečnost sdělit

Poskytovateli na kontaktním místě nebo písemnou formou. V případě, že pro oznámení změny údajů bude použita elektronická komunikace, je tato změna platná až po potvrzení ze strany Poskytovatele.

**3.3 Provozní a lokalizační údaje** Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatele. Veškeré osobní údaje zpracovává Poskytovatel z důvodů zákonných nebo smluvních, ke kterým nepotřebuje souhlas Uživatele

**3.4 Rozsah zpracování provozních a lokalizačních údajů** Provozovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Poskytovatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů - nejdéle po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu Poskytovatel uchovává osobní údaje do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

**3.5 Způsob zpracování provozních a lokalizačních údajů** Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky, a to v souladu s požadavky GDPR. Zaměstnanci Poskytovatele přicházející do styku s údaji jsou vázáni mlčenlivostí a jsou seznámeni se způsobem ochrany údajů. V případě, že jsou osobní údaje shromažďovány a zpracovávány třetími subjekty, tzv. Zpracovateli, je toto činnou na základě písemné zpracovatelské smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi Poskytovatelem a Zpracovatelem. Zpracovatel v takovém případě zpracovává osobní údaje dle pokynů Poskytovatele a nesmí je využít k jiným účelům. S osobními údaji tak bude nakládáno se stejnou pečlivostí, jako by byly shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem.

**3.6 Telefonní seznam** Poskytovatel v souladu se zákonem o elektronických komunikacích eviduje, a to z důvodu splnění zákonné povinnosti vydávat a aktualizovat telefonní seznam, základní údaje o Uživateli, tzn. jméno a příjmení/název, telefonní číslo, adresa odběrného místa. V případě, že si Uživatel nepřeje, aby byl v telefonním seznamu uveden, sdělí toto Poskytovateli a ten provede úpravu, která se projeví při nejbližší aktualizaci telefonního seznamu. Uživatelé mají právo požadovat u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu.

#### 3.7 Obchodní sdělení

**3.7.1 Písemná korespondence** Na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě může Poskytovatel v souladu s GDPR zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou.

**3.7.2 Elektronická pošta** Poskytovatel v souladu s GDPR může zasílat Uživateli na kontaktní adresy elektronické pošty obchodní sdělení o svých službách, produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může toto odmítnout kdykoliv elektronickou formou.

**3.7.3 Komunikace prostřednictvím telefonu** Poskytovatel může využívat telefonní číslo uvedené Uživatelem pro obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován Poskytovatelem, může toto kdykoliv odmítnout.

**3.8 Způsob telefonické komunikace** Poskytovatel může za účelem uzavření a plnění smlouvy nebo za účelem zvyšování kvality služeb provádět záznam telefonických hovorů, pokud to uzná za vhodné.

**3.9 Marketing** V rámci péče o Uživatele může sdělené kontaktní údaje Poskytovatel používat pro přímý marketing, a to v souladu se zásadami GDPR.

**3.10 Zpracování osobních údajů** Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a GDPR. O tomto vydal Poskytovatel „Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků společnosti KABEL servis Praha spol. s r.o. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů“ (dále jen Prohlášení), které se nachází zde: <https://www.kabelservis.cz/cs/podpora/dokumenty/> V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu s platnými právními předpisy a zásadami GDPR, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení, a popřípadě odstranění závadného stavu v souladu s uvedeným Prohlášením.

#### 4. Služby

**4.1 Rozsah poskytovaných Služeb** Poskytovatel, v návaznosti na technické možnosti, může poskytovat tyto služby elektronických komunikací:

a) služba přenosu rozhlasových a televizních signálů (kabelová televize – televizní služby)  
b) datová služba přístupu k síti Internet  
c) hlasová služba

d) a další služby, které Poskytovatel zpravidla nabízí jako doplňkové služby, které je možné užívat pouze s některou z výše uvedených služeb elektronických komunikací. Specifikace služeb jsou uvedeny na kontaktním místě Poskytovatele a naleznete je také na www stránkách Poskytovatele.

**4.1.1 Balíčky poskytovaných Služeb** Poskytovatel může nabízet balíčky služeb a balíčky služeb s koncovými zařízeními za účelem vytváření výhodnějších cen pro Uživatele.

Uživatel má právo ukončit užívání kterékoliv Služby v balíčku. V tomto případě není Poskytovatel povinen nadále poskytovat ostatní Služby za zvýhodněné ceny, které byly dohodnuty v rámci balíčku.

**4.1.2** V případě neplnění smluvních závazků Poskytovatele, může Uživatel ukončit užívání kterékoliv služby v balíčku a ukončení proběhne dle 2.7.1.3

**4.1.3** Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování doplňkových i volitelných služeb souvisejících s ukončováním Službou v balíčku.

**4.2 Zahájení poskytování Služeb** Poskytování Služby je zahájeno úspěšným zprovozněním v odběrném místě nebo v den, kdy bude koncové zařízení uvedeno do provozu. Služba bude poskytnuta nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy.

**4.3 Koncové zařízení** Instalaci a zprovoznění koncového zařízení provádí Uživatel sám. V případě, že Uživatel bude požadovat instalaci koncového zařízení Poskytovatelem, bude tato provedena na základě objednávky a zpoplatněna dle platného Ceníku.

#### 4.4 Místo poskytování Služeb

Služby jsou poskytovány na adrese odběrného místa uvedeného ve Smlouvě.

**4.4.1 Uživací právo** Poskytovatel je oprávněn ověřit, zda Uživatel má užívací právo k domu, bytu či nebytovému prostoru na adrese odběrného místa, tzn. je vlastníkem, je držitelem nájemní smlouvy apod. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel neprokáže právo k užívání domu, bytu či nebytového prostoru na adrese odběrného místa.

**4.4.2 Přístup** Uživatel zajistí Poskytovateli součinnost při zpřístupnění odběrného místa. Bez této součinnosti není možné, aby Poskytovatel uvedl Služby v odběrném místě případně koncové zařízení do provozu.

**4.4.3 Souhlas vlastníka** Instalace v odběrném místě je provedena na základě sdělení Uživatele, že disponuje souhlasem majitele domu, bytu či nebytového prostoru s instalací v odběrném místě. Pokud Uživatel souhlas nezíská, je Poskytovatel oprávněn instalaci v odběrném místě neprovést nebo poskytování Služeb ukončit. Pro provádění údržby, oprav, úprav, montáže, přemístění, měření, revizí či demontáže sítě elektronických komunikací anebo Přijímacího zařízení je třeba, aby Uživatel nápomocen při zabezpečení přístupu k příslušné technologii Poskytovatele.

#### 4.5 Užívání Služeb

**4.5.1 Osoby oprávněné užívat Služby** K užívání Služeb je oprávněn Uživatel a osoby, které s ním žijí ve společné domácnosti (v odběrném místě). V případě, že by Služby užívaly jiné osoby (mimo dohodnuté odběrné místo), je k tomuto třeba souhlas

