

## I. úvodní ustanovení

Společnost VIVO CONNECTION spol. s r.o. (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „CITY“ (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 zákazníkům 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. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi poskytovatelem a odběratelem služby, dále jen Uživatelem.

Zákonná identifikace poskytovatele je:

VIVO CONNECTION spol. s r.o.

IČ:26900696

sídlem:Šlapanice, Nádražní 1178/7, PSČ 66451

zastoupena jednatelem:

Michalem Mordou

Kontakty poskytovatele:

email:info@vivo.cz

tel: 515 537 537

call centrum: 515 537 537

provozovny mimo sídlo:

Palackého 126

Slavkov

ČS armády 250

Bučovice

Otázky neupravené těmito obchodními podmínkami, ani smlouvu, se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně souvisejících zákonů (dále jen Zákon), a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník. V případě rozporu mezi smlouvu a obchodními podmínkami, má přednost ujednání ve smlouvě, v případě rozporu smlouvy nebo obchodních podmínek s ustanovením zákona, má vždy přednost zákonné ustanovení.

## II. práva a a povinnosti stran

1, Softwarové a hardwarové prostředky, vstupní a výstupní zařízení, včetně jejich instalace, jejich funkčnost a kompatibilitu s připojením ke koncovému bodu Poskytovatele zajišťuje Uživatel. Poskytovatel uvedl na adrese [www.citymail.cz](http://www.citymail.cz) seznam zařízení, jím schválených k použití, funkčnost jiných zařízení Poskytovatel negarantuje. Poskytovatel dále uvádí seznam schválených zařízení v příloze těchto VOP - „seznam zařízení“. Uživatel plně odpovídá za případné škody vzniklé připojením zařízení nespĺňujících příslušné technické a bezpečnostní normy, nebo zařízení neschválené k provozu.

2, Uživatel není oprávněn bez předchozí dohody s Poskytovatelem:

- poskytnout připojení třetím osobám,
- změnit místo instalace koncového zařízení,
- zasahovat do zařízení Poskytovatele ani takovýto zásah umožnit,
- měnit IP adresu a další nastavení připojení k síti internet.

### 3, Uživatel je povinen:

- poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k plnění smlouvy,
- informovat Poskytovatele nejméně sedm dní předem o každé změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele (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 zákaznickém centru nebo elektronicky na E-mail nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu poskytovatele.
- Využívat službu v souladu s platnou a účinnou legislativou a v souladu s etickými a morálními pravidly při využití sítě internet.
- Ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na Dohledovém centru poskytovatele.

### 4, Poskytovatel je povinen:

- Poskytnout 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 uživateli nejpozději 3 dny předem.
- Poskytovat 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 CITY TV, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

### 5, Poskytovatel je oprávněn:

- A. Omezit poskytování služby po té, co prokazatelně upozorní Uživatele na včasné neuhrazení ceny za poskytnuté služby a poskytne mu náhradní desetidenní lhůtu k úhradě, a nedojde k uhrazení dlužného vyúčtování.
- B. Postoupit pohledávku za Uživatelem třetí osobě zabývající se inkasem pohledávek, nebo sám zahájít bez další výzvy vymáhání, neobdrží-li platbu do šedesáti dnů od její splatnosti, což není odklad splatnosti dluhu.
- C. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náhradu nákladů za výzvu dle článku II. 5) a) ve smyslu § 65 odst. 2 Zákona ve výši 100,- Kč.
- D. Při naplnění podmínek § 65 odst. 3 Zákona, tedy soustavném opožděném placení ceny za poskytnutou službu, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- E. Odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za uživatele jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.

### III.

#### Reklamacce

1, Reklamacce služeb a vyúčtování, lhůty k jejímu uplatnění a vyřízení, se řídí ustanovením § 64 Zákona, s tím, že Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci pouze písemně nebo osobně do protokolu a to na adresu sídla Poskytovatele, nebo v provozovně v pracovní době provozovatele. Lhůta na reklamaci vyúčtování a služby je dvouměsíční, poskytovatel ji musí vyřídit v měsíční lhůtě, v případě nutnosti projednání se zahraničním provozovatelem do dvou měsíců.

2, Případný přeplatek ceny ve smyslu § 64 odst. 11 Zákona se Poskytovatel zavazuje uhradit uživateli do 30 dnů od vyřízení reklamacce.

3, Reklamacce movitých věcí poskytnutých Poskytovatelem se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

#### IV.

##### Obecné informace k poskytovaným službám

1, Poskytovatel odstraňuje závady na své straně okamžitě, od jejich nahlášení uživatelem na call centrum Poskytovatele, u výpadků způsobených zvláště závažným fyzickým poškozením sítě do dvou dnů. Stav sítě je monitorován automatickým dohledovým systémem a případné poruchy jsou řešeny Poskytovatelem ihned po jejich vzniku a to i mimo standardní pracovní dobu.

2, Pokud nebylo možno službu využít z důvodu technického nebo provozního charakteru, a to zcela nebo částečně, Poskytovatel není odpovědný ve smyslu § 64 odst. 12 Zákona za škodu, která Uživateli nefunkčností, částečnou nefunkčností nebo omezením služby, vznikla.

3, Uživatel bere na vědomí, že může být bez dalšího Poskytovatelem odpojen od poskytované služby v případě, že uživatel bude porušovat platnou a účinnou legislativu nebo bude službu užívat bez souladu s etickými a morálními pravidly při využití sítě internet.

4, Zúčtovací období ve smyslu § 64 odst. 6 Zákona je měsíční, vyúčtování ceny je prováděno elektronicky a emailovou adresou zadanou Uživatelem, s tímto způsobem zasílání vyúčtování uživatel výslovně souhlasí.

5, Ve smyslu § 61 odst. 4 zákona je Poskytovatel oprávněn vést databázi Účastníků obsahující jejich rodná čísla.

6, V případě, že Uživateli bude z důvodů porušení smlouvy nebo těchto obchodních podmínek omezeno poskytování služby, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli náklady za reaktivaci služby, jejichž výše je limitována částkou 1000,- Kč

7, Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náhradu za amortizaci zapůjčeného materiálu a to ve výši 30% ročně z hodnoty zapůjčené věci. Poskytovatel je oprávněn započítat na amortizaci kauci zapůjčené zařízení. Vyúčtování náhrady za zapůjčenou věc zašle Poskytovatel Uživateli v rámci měsíčního vyúčtování služeb následujícího po ukončení zápůjčky.

#### V.

##### Zákonné informace k poskytovaným službám

1, Poskytovatel zaručuje přístup k číslům tísňového volání v rámci telekomunikačních služeb „pevná linka“ a „mobilní telefon“. Přístup k linkám tísňového volání není omezen ani v případě, kdy dojde k omezení ostatních služeb v souladu s těmito podmínkami.

Lokalizace tísňového volání a jeho případné omezení se řídí pravidly a omezeními operátora, který tuto službu poskytuje „poskytovateli“. Operátorem poskytovatele je T-Mobile Czech Republic a.s., případné omezení přístupu k číslům tísňového volání a lokalizace tísňového volání se řídí pravidly a všeobecnými podmínkami T-Mobile Czech Republic a.s.

Služby jsou poskytovány s garancí dostupnosti 98% (SLA) s tím, že dostupnost je monitorována službou provozovanou speedtest.net a speednet.cesnet.cz.

Datové služby nejsou agregovány a není omezeno množství přenesených dat.

Poskytovatel je oprávněn omezit přístup ke všem poskytovaným službám ve smyslu těchto VOP s výjimkou přístupu k linkám tísňového volání.

Uživatelé jsou oprávněni využít servisních služeb a služeb zákaznické podpory a to následujícím způsobem:

- telefonicky na helpdesku Poskytovatele s provozní dobou která je zveřejněna na [www.citymail.cz/kontakty/](http://www.citymail.cz/kontakty/)
- prostřednictvím webového formuláře
- na pobočkách Poskytovatele a to v pracovní době která je zveřejněna na [www.citymail.cz/kontakty/](http://www.citymail.cz/kontakty/)

## VI.

### Cena

1, Uživatel je povinen hradit cenu za poskytnutou službu dle předaného splátkového kalendáře. Po úhradě ceny za službu obdrží Uživatel účetní doklad.

2, Cena služby je určena ve smlouvě a to dle platného ceníku Poskytovatele.

## VII.

### Odstoupení od smlouvy

1, Uživatel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb odstoupit, a to písemně na adresu Poskytovatele, do čtrnácti dnů od oznámení změny obchodních podmínek, které zhoršují postavení Uživatele.

2, Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, octne-li se Uživatel v prodlení s více než tří vyúčtování ceny poskytnuté služby, nebo dvě vyúčtování uhradil po lhůtě splatnosti.

## VIII.

### Doba trvání smlouvy a ukončení smluvního vztahu

1, Není-li stanoveno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, s jednoměsíční výpovědní dobou s výjimkou dle článku VII. 2,. Výpovědní doba počíná běžet kalendářním měsícem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď může být učiněna pouze písemně.

2, Byla-li uzavřena smlouva s minimální dobou trvání, dále jen závazek, výpovědní doba trvá po celou dobu závazku.

3, Smlouva může být vždy ukončena dohodou stran.

4, V případě ukončení smlouvy na dobu určitou není Uživatel povinen hradit další sankční plnění, s výjimkou amortizace zapůjčeného zařízení a minimální výše závazku stanovenou v článku VII. 2.

## IX.

### Zpracování osobních údajů

1, Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel zpraovává jeho osobní údaje za účelem a výhradně pro naplnění účelů této slouvy o poskytnutí telekomunikačního připojení. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje v souladu a v rámci Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen GDPR.

2, Interní postupy a ochranu osobních údajů v souladu s GDPR upravuje interní směrnice Poskytovatele.

3, Poskytovatel není oprávněn předat osobní údaje uživatelů třetí straně, s vyjímkou předání v rámci plnění smlouvy mezi Poskytovatelm a Uživatelem, zejména ale nejen:

- vymáhání nároků ze smlouvy za Uživatelem
- zajištění služby třetí strany na základě výslovného požadavku Uživatele
- prodej nebo postoupení části závodu Poskytvatele

4, Postupuje-li Poskytovatel osobní údaje Uživatelů v souladu s toutu smlouvu třetí straně v souladu s tímto článkem, činí tak vždy s ohledem na povahu osobních údajů a s ohledem na maximální ochranu zájmů Uživatele.

5, Uzavřením smlouvy o poskytnutí telekomunikačních služeb mezi Poskytovatelem a Uživatel uživatel dává výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu dle smlouvu a VOP, především článku VIII. VOP.

6, Poskytovatel není oprávněn trvale uchovávat osobní data Uživatele je povinen je trvale odstranit bezprostředně po té, co skončí smluvní a zákonný důvod jejich uchování a zpracování.

X.

Závěrečná ujednání

1, 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.

2, Tyto podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí uživatele na svých stránkách. 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 uživatele představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět Uživatele emailem na jím udanou elektronickou adresu o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

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

4, Smluvní strany prohlašují, že se nevedly vzájemně v omyl a smlouvu uzavřely ze svobodné a omylu prosté vůle.

5, tyto smluvní podmínky vstupují v platnost ke dni 25. 5. 2018.