

I. Úvodní ustanovení

1, 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.

2, 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. 40/1964 Sb. občanský zákoník. V případě rozporu mezi smlouvou 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 seznam zařízení, jím schválených k použití, funkčnost jiných zařízení Poskytovatel negarantuje.

Uživatel plně odpovídá za případné škody vzniklé připojením zařízení nesplňujících 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 zahájit bez další výzvy vymáhání, neobdrží-li platbu do šedesáti dnů od její splatnosti, což není odklad splatnosti dluhu.
- a) 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.
- b) Při naplnění podmínek § 65 odst. 3 Zákona, tedy soustavném opožděném placení ceny za poskytnutou službu, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- c) 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 a to na adresu sídla Poskytovatele. 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 adresu zadanou Uživatel, 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

V. Cena

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

2, Výpisy hovorů hlasových služeb mohou být zpoplatněny. Cena je vždy uvedena v platném ceníku na webových stránkách poskytovatele.

VI. 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 tři vyúčtování ceny poskytnuté služby, nebo dvě vyúčtování uhradil po lhůtě splatnosti.

VII. Doba trvání smlouvy a ukončení smluvního vztahu

1, Není -li stanoveno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, s třicetidenní výpovědní dobou. Výpověď může být učiněna pouze písemně.

2, Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, zároveň je povinen informovat Uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb. (

c) popis poskytované služby, zejména:

- 1. informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajících na čísla tísňového volání, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání,*
- 2. informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,*
- 3. minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby a zejména lhůta pro zahájení jejího poskytování, popřípadě datum zahájení,*
- 4. informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby,*
- 5. informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení,*
- 6. informace o právech účastníka vyplývajících z § 95,*

d) nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat,

e) údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,

f) informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování,

g) doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doba, která nesmí překročit 30 dnů,

h) podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek,

i) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,

j) smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany podnikatele poskytujícího službu nebo zajišťujícího přístup k síti nebo ze strany účastníka,

k) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušeni poskytování služby nebo připojení,

l) informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy,

m) způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek,

n) druhy opatření, která může podnikatel přijmout v případě narušení Strana 75 / 204 bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti,

o) výše ceny za přenesení telefonního čísla a popřípadě dalších identifikátorů účastníka a podmínky přenesení,

p) v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, informace o výši úhrady, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým/koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

r) ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

) je Provozovatel povinen informovat Uživatel způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci poskytne Poskytovatel stejným způsobem, jako je smluvený způsob vyúčtování vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5. zákona č. 127/2005 Sb.

3, Smlouva může být vždy ukončena dohodou stran.

VIII. 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 v souladu s článkem VII. bod 2 VOP. 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 neuvedly vzájemně v omyl a smlouvu uzavřely ze svobodné a omylu prosté vůle.

5, Tyto smluvní podmínky vstupují v platnost ke dni 1.9.2017.