

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 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 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 IPTV, 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.
- 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 ne 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 Uživatелеm, 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/
- prostřednictvím webového formuláře
- na pobočkách Poskytovatele a to v pracovní době která je zveřejněna na www.citymail.cz/kontakty/

Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba IPTV (digitální televize) a její doplňkové služby je poskytována společností Nej.cz s.r.o., se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, PSČ: 148 00, Praha 4, IČO: 03213595 (dále jako "Nej.cz s.r.o."), na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu společnosti Nej.cz s.r.o. placeny Uživatelem k rukám Poskytovatele. Společnost Nej.cz s.r.o. je tedy nositelem veškerých práv a povinností k šíření převzatého TV a rozhlasového vysílání a dodavatelem obsahu tohoto vysílání.

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.

3, Za předplacené služby je uživatel povinen platit cenu služby předlůhůtně. Cena služby je hrazena na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem, po objednávce uživatele, provedené na portále <https://www.vivo.cz/mujucet/>. Maximální délka období, na kterou lze tyto služby předplatit je 300 dnů. V případě, že v této lhůtě nebude využita celá částka, náleží nevyužitý zůstatek poskytovateli. V případě změny využití služeb z předplacených na placené polhůtně se nevyužitý zůstatek nepřevádí ani nevrací.

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 Poskytovatelem 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 Poskytovatele

4, Postupuje-li Poskytovatel osobní údaje Uživatelů v souladu s touto smlouvou 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 Uživatelem uživatel dává výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu dle smlouvy 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 1. 10. 2022.