

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností KME, spol. s r.o. (dále jen „všeobecné podmínky“) stanoví základní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služeb“) a postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb (dále jen „smluv“) mezi poskytovatelem společností KME, spol. s r.o., se sídlem Tyršova 16, Kufim, PSČ 664 34, IČ: 469 94 033, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 8761, (dále jen „poskytovatel“) a uživatelem (účastníkem) služby (dále jen „uživatel“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb. Provozovatel IPTV je Telly CE s.r.o., se sídlem Příkop 4, 602 00 Brno, a KOSKA HOLDINGS LTD, rr: HE 339746, Registered Office: 87 Georgio Eikosari, 2540 Dali Nicosia, Cyprus, a CentrolNet a.s., se sídlem Slezská 2526/113, 130 00 Praha 3.

2. Popis poskytovaných služeb

- 2.1. Službou se rozumí a) poskytování komunikačních a datových služeb uživatelům prostředkováním přístupu ke službám sítě INTERNET včetně hlasové komunikace prostřednictvím této sítě (internet), b) hlasová služba VoIP (telefon), c) šíření rozhlasového a televizního vysílání IPTV (televize).
- 2.2. Poskytované služby jsou poskytovány v souladu se zákonem. Poskytovatel je povinen poskytovat služby nepřetržitě po všechny dny v roce za podmínek a výjimek stanovených právními předpisy.
- 2.3. Současným užíváním více služeb uvedených v bodě 2.1. může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivnění, zejména ke snížení rychlosti nebo dostupnosti služby (dopady viz níže).
- 2.4. Služby jsou poskytovány na území města Kuřimi a v přilehlých obcích v závislosti na pokrytí signálem.
- 2.5. Služby se skládají z instalace a provozu.
- 2.6. Instalaci se rozumí všechny nezbytné kroky vedoucí k připojení uživatele k síti poskytovatele. Jedná se jak o fyzickou instalaci zařízení a kabelů, tak o instalaci potřebného programového vybavení včetně jeho nezbytné konfigurace. Instalace končí předáním funkčních služeb uživateli.
- 2.7. Provozem se rozumí využívání či jen možnost využívání služeb uživatelem. Provoz začíná předáním funkčních služeb uživateli.
- 2.8. Síť poskytovatele bude realizovaná jako primárně optická nebo bezdrátová všesměrovými, směrovými či sektorovými vysílací, umístěnými na vysokých objektech, v bezlicenčním pásmu 2,4 GHz, 5,7 GHz a 10,5 GHz (dále jen „síť“).
- 2.9. V rámci objektů může být síť realizovaná kabelem UTP (100Mbit ethernet, 1000Mbit gigabit ethernet).

3. Vznik smlouvy

- 3.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem se uzavírá podle občanského zákoníku.
- 3.2. Pro uzavření smlouvy je uživatel povinen poskytnout poskytovateli nezbytné identifikační údaje a poskytovatel je oprávněn si ověřit správnost a pravdivost těchto údajů.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn uzavření smlouvy odmítnout, jestliže služby nelze z technických důvodů realizovat, uživatel má vůči poskytovateli dluh, je v likvidaci či na jeho osobu byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo již v minulosti porušil všeobecné podmínky anebo uživatel, který žádá o poskytnutí služby, poskytl nesprávné nebo neúplné údaje poskytovateli.

4. Doba trvání a ukončení smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nestanoví-li smlouva jinak.
- 4.2. Smluvní vztah končí odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, uplynutím dohodnuté doby, smrti fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 4.3. Smlouvu lze měnit písemně číselvanými dodatky ke smlouvě podepsanými oběma smluvními stranami.
- 4.4. Převod povinností a práv uživatele na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem poskytovatele.
- 4.5. Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez výpovědní lhůty vždy k poslednímu dni v měsíci, není-li dohodnuto jinak.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou tři měsíce bez udání důvodu.
- 4.7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy včetně všeobecných podmínek. Účinkem odstoupení od smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. Za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele se vždy považují důvody, pro které je možno omezit nebo pozastavit dodávku služeb dle článku 5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele se považuje případ, kdy poskytovatel nezdíral požadovanou službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve smlouvě.
- 4.8. Uživatel má povinnost umožnit neprodleně po ukončení služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného poskytovatelem za účelem provozování služby. V případě, že tak opakovaně nečiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení služby, má poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.
- 4.9. Zánikem smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo smluvní strany na náhradu škody nebo smluvní pokutu, byla-li smlouvena. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

5. Rychlosti služby přístupu k internetu

- 5.1. Veškeré inzerované rychlosti jsou maximálními rychlostmi používané technologie, které jsou ovlivněny podmínkami prostředí.
- 5.2. Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může uživatel očekávat většinu času využití služby.
- 5.3. Minimální rychlost obvykle odpovídá v předávacím bodě maximální inzerované rychlosti, na bezdrátových technologiích se může minimální rychlost snížit vlivem rušení až na 10 % maximální rychlosti.
- 5.4. Minimální a běžně dostupná rychlost je závislá na technologii přístupu.

6. Opatření řízení provozu

- 6.1. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytované služby, jestliže uživatel neuhradil vyúčtování služby ani v náhradní lhůtě, jestliže uživatel připojí k síti koncové zařízení a jeho provoz síť ruší, jestliže uživatel poskytl nesprávné nebo nepravdivé nebo neúplné údaje poskytovateli v souvislosti se smlouvou o poskytování služby nebo odmítl prokázat správnost těchto údajů, jestliže uživatel jinak porušuje smlouvu, tyto všeobecné podmínky, či právní předpisy platné pro užívání sítě a služby.
- 6.2. Uživatel má právo požadovat, aby poskytovatel obnovil možnost používání služby do sedmi pracovních dnů poté, co uživatel odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služby došlo.
- 6.3. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služby v případě rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace, z důvodů důležitého obecného zájmu, ze závažných technických důvodů, a stanoví-li tak právní předpis.
- 6.4. Omezením poskytování služby se zejména rozumí snížení rychlosti nebo zamezení přístupu na určité servery. Snížení rychlosti způsobí, že některý obsah, služby nebo aplikace nebudou dostupné nebo nemusí správně fungovat. Snížení rychlosti má podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k přenosu velkého množství dat, např. spouštění videí, live přenosy (budou se načítat pomalu, resp. se nenačtou vůbec).
- 6.5. Omezením nebo pozastavením poskytování služby není dotčeno soukromí uživatelů a ochrana jejich osobních údajů.

7. Cena za služby

- 7.1. Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli úhradu za poskytnuté služby podle aktuálního ceníku služeb nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury – daňového dokladu, v elektronické podobě, případně zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru účastníka, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smlouvy a všeobecných podmínek účastníky, a to za období jednoho měsíce, pokud není dále stanoveno jinak. Uživatel, který nemůže přijímat vyúčtování v elektronické podobě, je povinen si vyúčtování v listinné podobě vyzvednout v sídle poskytovatele, a to v jeho úředních hodinách.
- 7.2. Služba uvedená v čl. 2.1 písm. a) internet je splatná vždy do 15. dne příslušného kalendářního měsíce. Služba uvedená v čl. 2.1 písm. b) telefon se platí vždy zpětně za kalendářní čtvrtletí a je splatná vždy do 15. dne měsíce následujícího po daném kalendářním čtvrtletí. Služba uvedená v čl. 2.1 písm. c) televize se platí vždy předem a je splatná vždy do posledního dne měsíce předcházejícího měsíc, za který se služba platí. Poskytovatel může vystavít vyúčtování i za delší dobu než jeden kalendářní měsíc v případě, že v souladu s technickými a provozními předpisy provozovatele nebude možné měřit uskutečněné telefonické hovory z důvodu nedosažení minimálního měřitelného limitu.
- 7.3. Poskytovatel si účtuje jednorázovou nevratnou úhradu za instalaci. Výše úhrady za instalaci je stanovena podle ceníku a náročnosti instalace a hradí se po dokončení instalace. Uživatel, jemuž bylo poskytování služby omezeno, pozastaveno nebo zrušeno, při případném obnovení služby již úhradu za instalaci nehradí, a to za předpokladu, že nebyla předchozí instalace zařízení zrušena nebo změněna a je možné ji použít.
- 7.4. Uživatel úhrady platí hotově, bankovním převodem nebo prostřednictvím služby České pošty s.p. SIPO.

- 7.5. Informace o cenách jsou k dispozici v sídle poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele (www.kme.cz). V případě, že dojde ke změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytováním služeb, má poskytovatel právo měnit cenu služby oznámením uživateli. V ostatních případech má poskytovatel oprávnění změnit cenu služby oznámením uživateli týden předem. V případě, že uživatel z důvodu změny ceny smlouvou vypoví, bude mu účtována až do ukončení smlouvy cena dle původního ceníku.
- 7.6. Pro případ prodloužení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.
- 7.7. V případě prodloužení uživatele s úhradou za poskytnuté služby je uživatel povinen uhradit vedle dlužné částky, zákonných úroků z prodloužení a smluvní pokuty podle bodu 6.6 též veškeré náklady poskytovatele spojené s uplatněním jeho pohledávky za uživatelem.

8. Technické závady a odpovědnost za škodu

- 8.1. Závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele je poskytovatel povinen odstranit ve lhůtě do 48 hodin.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za závady mimo jeho síť.
- 8.3. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli škody v důsledku neposkytnutí služby.
- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu do sítě ani za vady vzniklé v důsledku používání nesprávného koncového zařízení. V těchto případech poskytne uživatel poskytovateli náhradu za škodu mu takto způsobenou.

9. Povinnosti a oprávnění uživatele

- 9.1. Uživatel bude užívat služby v souladu s těmito všeobecnými podmínkami, s platnými právními předpisy a nebude zneužívat připojení k síti.
- 9.2. Uživatel je povinen oznámit poskytovateli závady technického a provozního charakteru související s poskytovanými službami.
- 9.3. Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do instalace sítě bez předěšlého písemného souhlasu poskytovatele.
- 9.4. Uživatel je povinen do 8 dnů písemně nebo elektronicky informovat poskytovatele o všech změnách a zejména o změnách identifikačních údajů.
- 9.5. Poskytovatel není povinen odstraňovat závady na zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí osoby.

10. Povinnosti a oprávnění poskytovatele

- 10.1. Poskytovatel je povinen oznámit uživateli omezení, přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služby, pokud jsou provozovateli tyto skutečnosti známy předem.

11. Reklamacce

- 11.1. Technické závady a závady připojení (dále jen „závady“) může uživatel ohlásit telefonicky na číslích uvedených na webových stránkách poskytovatele anebo e-mailem na internet@kme.cz.
- 11.2. Jedná-li se o závady na straně poskytovatele, je povinen tyto co nejrychleji odstranit. Jedná-li se o závady mimo síť poskytovatele, je tento povinen učinit nezbytné kroky pro urychlené odstranění závady.
- 11.3. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 11.4. Reklamací na vyúčtování a reklamaci na poskytanou službu má uživatel právo uplatnit do dvou měsíců od doručení vyúčtování za poskytanou službu nebo od poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů. Nevychví-li poskytovatel uplatněné reklamaci, je uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vřízení dle § 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 stejného zákona, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Podání reklamace nemá na úhradu ceny v plné výši za poskytnuté služby odkladný účinek.
- 11.5. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit přeplatek nejpozději do 30 dnů od vřízení reklamace.
- 11.6. Jakékoliv reklamace musí být uplatněna písemně nebo elektronicky. Reklamace uplatněna telefonicky musí být do tří dnů uplatněna písemně nebo elektronicky, námitky na vřízení reklamace pak na ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>).

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1. Přistoupením k těmto smluvním všeobecným podmínkám uživatel fyzická osoba nepodnikatel dává souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, emailová adresa a telefonní číslo. Je-li uživateli fyzickou osobou podnikatelem, dává přistoupením k těmto smluvním podmínkám souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, identifikační číslo, místo podnikání, bydliště, emailová adresa a telefonní číslo. Je-li uživatelem právnická osoba, dává souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu obchodní firma, případně název, identifikační číslo, sídlo této právnické osoby, emailová adresa a telefonní číslo. Uživatel dále souhlasí s tím, že poskytovatel může tyto údaje zpracovávat pro potřeby poskytování služby a že je může použít ke svým marketingovým účelům.
- 12.2. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat výše uvedené osobní údaje za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízením 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. Více na www.kme.cz

13. Přenositelnost

- 13.1. Uživatel je oprávněn požádat o zastížení přenesení čísla žádosti v souladu s ust. § 34 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích. Konkrétní podmínky přenositelnosti stanovuje dokument dostupný z: <https://www.kme.cz/kme/wp-content/uploads/2022/08/prenos.pdf>.
- 13.2. Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Uživatel má dále právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
- 13.3. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodloužení. Počínaje šestým dnem trvání prodloužení náleží uživateli za každý započatý den prodloužení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho uživatele a dojde-li k prodloužení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.
- 13.4. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodloužení. Počínaje šestým dnem trvání prodloužení náleží uživateli za každý započatý den prodloužení náhrada ve výši 400 Kč.
- 13.5. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Smluvní vztahy upravující poskytování služby dle těchto všeobecných podmínek se řídí právním řádem České republiky.
- 14.2. Ve sporrech mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito všeobecnými podmínkami nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.
- 14.3. Vyúčtování a jiná sdělení zasílána uživateli budou v případě nevyzvednutí považované za doručené v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku; Pro presumpci doručení se použije § 46 a § 47 o.s.ř.
- 14.4. Poskytovatel může změnit tyto všeobecné podmínky. Takovouto změnu je poskytovatel v textové podobě jasným a rozumitelným způsobem prezentovat uživateli nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změn a zároveň jej informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny vyhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích.