

Všeobecné podmínky pro služby elektronických komunikací
Toto je plné znění všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací firmy Jiří Ouda v souladu se Zák. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

VOP platné od 1. 10. 2024

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1 "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací (dále jen VOP) Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Uživatelem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená kvalita služeb, servisní služby, případně i jakákoli další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, těchto VOP a případně dalších ujednání poskytovat Uživateli sjednané služby po sjednanou dobu. Uživatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby Poskytovatele.

1.4 "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je firma Jiří Ouda, se sídlem Luční 657, 431 51 Klášterec nad Ohří, IČ 18379575, DIČ CZ6405112208, tel. číslo +420777 635 619 a e-mail info@kabel1.cz.

1.5 „Uživatel“ je uživatelem příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito VOP, a který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

1.6 Službou je pro případ těchto všeobecných obchodních podmínek:

1.6.1 Služba poskytování přístupu k Internetu.

1.6.2 Služba poskytování hlasových služeb VOIP.

1.6.3 Služba poskytování převzatého televizního a radiového vysílání v digitální podobě IPTV, jehož provozovatelem je společnost GRAPE SC, a.s., IČO 25708783

1.6.4 Služba poskytování mobilních hlasových a mobilních datových služeb, které jsou poskytovány prostřednictvím mobilní sítě elektronických komunikací operátora IPEX a.s., IČO 45021295.

1.7 "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.8 "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 279/1, § 79 zákona č. 127/2005 a § 104 zákona č. 127/2005 Sb. vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

1.9 "Settopbox" je zařízení nutné k příjmu IPTV od Poskytovatele. Settopbox slouží k převedení digitálního streamu z kabelu Poskytovatele na signál zpracovatelný běžným TV přijímačem.

1.10 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích v platném a účinném znění.

1.11 "IPTV" je digitální televizní vysílání, které používá pro svůj přenos vysokorychlostní počítačovou síť.

1.12 "ZEK" je Zákon č. 127/2005 Sb. - Zákon o elektronických komunikacích

1.13 "QoS" je opatření umožňující například udržet minimální, nebo maximální rychlost některých služeb tak, aby byla zajištěna jejich garantovaná kvalita a aby se vzájemně co nejméně ovlivňovaly.

1.14 „OKU kód“ je ověřovací kód účastníka Smlouvy, který odpovídá variabilnímu symbolu uvedenému ve Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Ve smlouvě o poskytování hlasových služeb je přímo uveden.

2. Ceny služeb, vyúčtování a placení, platební podmínky

2.1 Cena za poskytnuté služby se sjednává podle aktuálního Ceníku a je rovněž uvedena ve smlouvě. Aktuální ceník je dostupný v provozovně Poskytovatele a také na www.kabel1.cz.

2.2 Vyúčtování veškerých služeb Poskytovatele se provádí formou daňového dokladu, fakturou, nebo platebním příkazem.

2.3 Datum uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu § 21 odst. 6 písmena b. zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem. První platba zpravidla probíhá hotově v okamžiku podepsání Smlouvy.

2.4 Veškeré platby účastníka může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků evidovaných Poskytovatelem.

2.5 Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb.

2.6 Způsob úhrady za Službu je přiřazen ke každé službě následujícím způsobem:

2.6.1 Pro přístup k Internetu a IPTV je to Faktura, nebo Předplatné.

2.6.2 Pro hlasové služby je to Kredit, nebo Faktura.

2.7 Kredit je částka hrazená před čerpáním služby na účet Poskytovatele, nebo zaplacená hotově v místě provozovny uvedené na www.kabel1.cz. Cena za služby bude čerpána ze složené částky a po vyčerpání částky bude služba pozastavena až do složení dalšího Kreditu.

2.8 Kredit v případě, že nebude vyčerpán do 6 měsíců od jeho připsání na účet VOIP Uživatele, propadne ve prospěch Poskytovatele.

2.9 Předplatné je pravidelný měsíční poplatek za každý měsíc účtovaný na začátku každého účtovaného období hrazený na účet Poskytovatele, nebo zaplacen v hotovosti v místě provozovny Poskytovatele uvedené na www.kabel1.cz

2.10 Platby převodem na účet Poskytovatele je nutné opatřit správným variabilním symbolem, který je obsažen ve Smlouvě.

2.11 První platbu převodem nahlásí Uživatel Poskytovateli ještě před uskutečněním této platby telefonicky na hotline linku, emailem nebo osobně v provozovně, kontakty viz bod 15 těchto VOP.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel je povinen:

3.1.1 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Uživateli Službu za podmínek stanovených ve smlouvě, ceníku a těchto VOP.

3.1.2 Informovat Uživatele o změnách Ceníku Internetového připojení, televize IPTV, změnách v poskytování hlasových služeb VOIP a Všeobecných Obchodních Podmínek na www.kabel1.cz viz bod 3.2.6

3.1.3 Poskytovatel je povinný umožnit Uživateli, který využívá službu VOIP, bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Při odpojení služby podle bodu 3.2.5 těchto VOP tato povinnost Poskytovatele zaniká.

3.2 Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1 Omezit, nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou při odstraňování závad Telekomunikační sítě, nebo při její rekonstrukci. O těchto plánovaných událostech bude Poskytovatel Uživatele informovat nejméně 7 dní předem na webových stránkách Poskytovatele www.kabel1.cz.

3.2.2 Měnit ceník Internetového připojení, IPTV, VOIP a VOP a další podmínky. Při takových změnách informuje Poskytovatel Uživatele způsobem uvedeným v bodě 14.7 uvedených v těchto VOP.

3.2.3 Změnit login a přístupové heslo Uživatele hlasové služby VOIP v telefonní ústředně.

3.2.4 Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

3.2.5 Při neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování služeb ukončit a od smlouvy odstoupit. O tomto úmyslu bude Poskytovatel Uživatele informovat minimálně 7 dní předem. Uživatel je také povinen uhradit Poskytovateli zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku a smluvních podmínek.

3.2.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky v případě, že se změní dostupnost některých služeb nezávisle na jeho vůli. Zejména obsah televizních balíčků v případě zániku televizní stanice, nebo změně podmínek jejího šíření.

3.2.7 Dále je Poskytovatel oprávněn jednostranně změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky v případě, že dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a zároveň nedojde k navýšení její ceny.

3.2.8 V případě, že bude Uživatel v prodlení s placením úhrad, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění Poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti dlužné částky. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může Poskytovatel omezit, nebo přerušit poskytování služeb. Prodlení s placením úhrad se rozumí nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

4. **Práva a Povinnosti Uživatele**

4.1 Povinnosti Uživatele:

4.1.1 Řádně platit za poskytnuté Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele, nebo hotově v provozovně Poskytovatele.

4.1.2 Uživatel je povinen po ukončení smluvního vztahu vrátit neprodleně všechna zařízení ve vlastnictví Poskytovatele do sídla Poskytovatele, nepoškozené v kompletním setu a to na své náklady. To se týká zejména IPTV settopboxu, ONU jednotek a rádiových pojítek.

4.1.3 Užívat Službu v souladu s právními předpisy, Smlouvou, úmyslně, nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich.

4.1.4 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti.

4.1.5 Neporušovat vlastnická a autorská práva.

4.1.6 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup

4.1.7 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

4.1.8 Nerozesílat nevyžádanou poštu a nešířit počítačové viry.

4.1.9 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.10 Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.1.11 Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.

4.1.12 Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice.

4.1.13 Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje a za pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

4.1.14 Pokud Uživatel využívá službu IPTV je povinen hradit poplatek za televizní a rozhlasové vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

4.1.15 Neprodleně ohlásit Poskytovateli změnu kontaktních údajů.

4.2 Práva Uživatele:

4.2.1 Při využívání služby VOIP může být Uživatel uveden v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK a je oprávněn určit, které osobní údaje budou v seznamu uvedeny. K uvedení v telefonním seznamu musí dát Uživatel souhlas. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.

4.2.2 Uživatel také může požádat o využívání služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele a sdělit poskytovateli číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“). V takovém případě poskytovatel nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy s uživatelem předá opuštěnému poskytovateli žádost uživatele o přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti uživatele o přenesení telefonního čísla opuštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla. Přerušování poskytování služby v den aktivace telefonního čísla u poskytovatele nesmí být delší než 6 hodin. Přístup ke službám tísňového volání bude po tuto dobu zachován. Pokud uživatel poskytne poskytovateli kód OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smluvního vztahu s opuštěným poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služeb na přenašleném telefonním čísle.

4.2.3 V případě využívání hlasových služeb má Uživatel právo na paušální náhradu dle platné právní úpravy, pokud a) dojde k přenesení telefonního čísla se zpožděním nebo b) dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinností poskytovatele nebo opuštěného poskytovatele služby nebo c) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je stanovena na 150,- Kč s DPH/ den.

4.2.4 V případě využívání internetových a IPTV služeb má Uživatel právo na paušální náhradu dle platné právní úpravy, pokud a) dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním b) dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby nebo c) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je stanovena na 150,- Kč s DPH/ den.

4.2.5 Využívat Služby poskytovatele za podmínek uvedených ve Smlouvě a v souladu s těmito VOP

4.2.6 Uživatel může požadovat změnu Služby podle aktuální nabídky Poskytovatele v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

4.2.7 Uživatel má právo uplatňovat reklamace podle bodu 9 těchto VOP.

5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

Územní dostupnost a rozsah kabelem poskytovaných Služeb je Klášterec nad Ohří, Útočiště, Ciboušov, Rašovice, Perštejn, Klášterecká Jeseň, a okolí. Aktualizovaná mapa dostupnosti Služeb je na www.kabel1.cz.

6. Technické podmínky připojení

6.1 Technické podmínky připojení pro Službu poskytování přístupu k Internetu:

6.1.1 Pro Přístup k Internetu je vyžadováno zařízení s konektorem RJ45 určeného pro připojení do datové sítě „komunikující pomocí protokolu IPV4“. Zpravidla jsou to počítače, herní konzole, chytré televize, WiFi routery a podobně.

6.1.2 Zařízení připojovaná přímo na rozhraní Poskytovatele je nutné Poskytovateli předem nahlásit, aby mohl do svého systému vložit MAC adresy těchto zařízení. Zařízení připojované do WiFi routeru (tzv. wifina) se připojí automaticky a není potřeba je Poskytovateli nijak hlásit.

6.2 Rychlost připojení:

6.2.1 **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

6.2.2 **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

6.2.3 **Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

6.2.4 **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

6.2.5 Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

6.2.6 Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

6.2.7 Tabulka Rychlostí stahování /odesílání:

Tarif	Typ připojení	Inzerovaná rychlost stahování/odesílání	Maximální rychlost stahování/odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání	Minimální rychlost stahování/odesílání
K1 NET (349,- Kč) K1 NET + ZÁKLAD (449,- Kč) K1 NET + STANDARD (699,- Kč) K1 NET + KOMPLET (1149,- Kč)	FTTH/FTTB	100/100 Mb/s	100/100 Mb/s	60/60 Mb/s	30/30 Mb/s
K1 GigaNET (499,- Kč) K1 GigaNET + ZÁKLAD (649,- Kč) K1 GigaNET + STANDARD (899,- Kč) K1 GigaNET + KOMPLET (1299,- Kč)	FTTH/FTTB	600/600 Mb/s	600/600 Mb/s	360/360 Mb/s	180/180 Mb/s
K1 Wifi (349,- Kč)	Bezdrátové	16/8 Mb/s	16/8 Mb/s	10/5 Mb/s	5/3 Mb/s

6.2.8 V případě, že nastane velká trvající odchylka, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby.

6.3 Doba odezvy

6.3.1 Doba odezvy je v tomto případě myšlen čas, za který dorazí odpověď na požadavek ze zařízení Uživatele od jiného zařízení, nebo serveru připojeného v Praze do některého Internetového uzlu, jako například www.seznam.cz

6.3.2 Minimální doba odezvy je ideální stav, který nastane v případě dokonalé funkce všech zařízení na straně Poskytovatele, Uživatele a v neposlední řadě také straně vzdáleného serveru.

6.3.3 Běžná doba odezvy je zpravidla větší než Minimální o zpoždění vzniklé na routeru Uživatele a jeho zařízení.

6.3.4 Maximální doba odezvy uvedená v tabulce je hodnota, ke které může výjimečně dojít za normálních provozních podmínek, kdy se nejedná o poruchu.

6.3.5 Tabulka doby odezvy:

Typ připojení	Inzerovaná doba odezvy	Minimální doba odezvy	Běžná doba odezvy	Maximální doba odezvy
FTTH/FTTB	4 ms	3 ms	5 ms	10 ms
FTTH/FTTB	4 ms	3 ms	5 ms	10 ms
Bezdrátové	10 ms	8 ms	10 ms	100 ms

6.4 Technické podmínky připojení pro Službu IPTV:

Službu IPTV a připojení k Internetu 100/100 a 600/600 Mbps předává Poskytovatel výhradně v lokalitách, kde je dostupné připojení na kabelovou síť Poskytovatele, tyto lokality jsou vyznačeny na mapě pokrytí vystavené na www.kabel1.cz

6.4.1 Pro používání služby IPTV jsou v síti Poskytovatele podporovány settopboxy s rozhraním 10/100 Base s konektorem RJ45 schopných nabootovat pomocí DHCP a kompatibilitou s podporovaným middleware. Poskytovatel nezaručuje kompatibilitu s jinými settopboxy než které jsou v jeho nabídce a nezaručuje tak jejich plnou funkčnost.

6.5 Technické podmínky připojení pro Službu poskytování hlasových služeb VOIP:

6.5.1 Služba VOIP se dodává nezávisle na připojení k síti Poskytovatele, Uživatel může pro VOIP použít připojení k internetu jakéhokoliv poskytovatele.

6.5.2 Pro používání služby VOIP je nutné použít zařízení připojené k domácí, nebo veřejně WiFi síti s potřebným software podporujícím SIP, například chytrý telefon. V případě připojení kabelem je potřebné rozhraní konektor RJ45 s komunikačním protokolem IPV4 .

6.5.3 Účastnická stanice je určena pro místo sjednané ve Smlouvě a je zakázáno ji přemísťovat mimo toto místo. Na požádání příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne Poskytovatel tomuto orgánu informace, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

6.6 Přenositelnost telefonního čísla

Poskytovatel v souladu s platnými právními předpisy umožní přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. Pokud má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, musí Uživatel:

6.6.1 doručit Poskytovateli žádost o změnu operátora a že chce přenést čísla k Poskytovateli. Potom Poskytovatel s Uživatелеm dohodne datum zahájení poskytování Služeb na přenášném čísle;

6.6.2 nejpозději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle bodu 6.6.1 VOP provést u dosavadního operátora kroky za účelem ukončení poskytování služby na přenášném telefonním čísle. Uživatel současně musí sdělit Poskytovateli informace od dosavadního operátora potřebné k přenesení telefonního čísla.

6.6.3 Do ba přenosu telefonního čísla podle čl. 6.6 VOP, včetně aktivace v síti Poskytovatele jsou 4 pracovní dny. Lhůta začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém Uživatel provedl potřebné úkony uvedené v čl. 6.6 VOP. Přerušeni poskytování služby v den kdy proběhne aktivace nesmí být delší než 6 hodin.

6.6.4 Poskytovatel v souladu s platnými právními předpisy umožní přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. Pokud má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, musí Uživatel Poskytovateli nejprve zaslat písemnou výpověď s požadavkem na přenesení čísla. Poskytovatel Uživateli podá informace potřebné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Přenesení telefonního čísla provádí nový operátor. Za přenesení telefonního čísla je stanoven poplatek uvedený v ceníku nového operátora.

6.6.5 Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla provést v následujících případech:

6.6.5.1 pokud nebylo ukončeno poskytování služby na přenášném telefonním čísle dle čl. 6.6.2 VOP;

6.6.5.2 pokud žádost o přenos stejného telefonního čísla byla podána již dříve;

6.6.6 Poskytovatel nezaručuje nepřerušeni poskytování služby na přenášném telefonním čísle v případě že Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpозději 4. pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických na přenášném telefonním čísle.

6.6.7 Přenositelnost telefonních čísel se řídí opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ.

7. Odchytky od sjednaných parametrů kvality a jejich vliv:

7.1 Vliv rychlosti připojení.

7.1.1 Všechny rychlosti FTTH/FTTB uvedené v tabulce 6.2.5 VOP včetně Minimální rychlosti spolehlivě stačí pro používání internetové televize IPTV, všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání velkých souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, Netflix, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.1.2 Všechny rychlosti u Bezdrátového připojení kromě Minimální rychlosti uvedené v tabulce 6.2.5 spolehlivě stačí pro používání všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, Netflix, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.1.3 Minimální rychlost u Bezdrátového připojení z tabulky 6.2.5 VOP s omezením stačí k prohlížení webových stránek, používání emailu a způsobuje komplikace při internetovém telefonování VOIP. Stahování a odesílání souborů je zdlouhavé až nemožné, přehrávání streamovaného videa například z Youtube se často zastavuje a dlouho znovu načítá, hraní většiny on-line her je nemožné.

7.2 Vliv délky odezvy.

7.2.1 Všechny doby odezvy FTTH/FTTB uvedené v tabulce 6.3.5 VOP včetně Maximální doby spolehlivě stačí a je vynikající pro používání internetové televize IPTV, všechny běžné internetové aplikace, jako je stahování a odesílání velkých souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, Netflix, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.2.2 Všechny doby odezvy u Bezdrátového připojení kromě Maximální uvedené v tabulce 6.3.5 VOP spolehlivě stačí pro používání všech běžných internetových aplikací, jako je stahování a odesílání souborů, prohlížení webových stránek, používání emailu, přehrávání streamovaného videa například www.youtube.com, Netflix, telefonování VOIP a hraní on-line her.

7.2.3 Maximální doba odezvy u Bezdrátového připojení z tabulky 6.3.5 VOP nijak neomezuje prohlížení webových stránek, používání emailu, stahování a odesílání souborů, přehrávání streamovaného videa například z www.youtube.com a internetové telefonování VOIP. Hraní některých on-line her je při takto dlouhých časech nepříjemné, někdy až nemožné.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad, zákaznické a servisní služby

8.1 Zjistí-li Uživatel Poruchu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky, nebo osobně v provozovně Poskytovatele viz bod 15 těchto VOP.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době o nahlášení Uživatелеm.

8.3 Uživatel je povinen neprodleně hlásit veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly ovlivnit dostupnost, kvalitu a nebo rozsah dodávané Služby.

8.4 Poskytovatel je povinen na www.kabel1.cz ohlásit minimálně 7 dní předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

8.5 Pokud Uživatel potřebuje podat informace o Službě nebo potřebuje servisní zásah, může se obrátit na Poskytovatele na zákaznickou podporu, která je definována v bodech 15 těchto VOP, a to osobně, telefonicky nebo emailem.

9. Reklamacе a poruchy

9.1 Reklamacе vyúčtování za Služby, nebo reklamacе na poskytovanou Službu musí být podána písemnou formou do sídla poskytovatele neodkladně po zjištění nesprávného účtování služby. Nejpозději však do 2 měsíců od události, jinak právo na reklamacі zanikne.

9.2 Reklamacе musí být označena jako "Reklamacе" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacе, doba zjištění důvodu Reklamacе, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacі na vyúčtování ceny služby, nebo poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpозději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacе.

9.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

9.5 Podání Reklamacе nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.

9.6 Reklamacе musí být podána písemnou formou do sídla Poskytovatele neodkladně po vzniku poruchy, nejpозději však do 2 měsíců od události, jinak právo na reklamacі zanikne.

9.7 Pokud dojde k uznání reklamacе služeb za oprávněnou, pak může Uživatel požadovat vrácení části Předplatného za každý jeden den, kdy stav s uznanou reklamacі trval.

9.8 Za Poruchu Služby se nepovažuje:

9.8.1 Porucha zařízení v sídle Uživatele, chybná obsluha, neznalost funkce a použití počítačových, nebo internetových aplikací a serverů atd.

9.8.2 Poruchy způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní vlivy, nebo jiné násilné poškození technologie Poskytovatele a výpadky služby způsobené přerušením dodávky elektrické energie.

9.8.3 Porucha v národním uzlu NIX, nebo porucha či přetížení vzdálených serverů kdekoliv na světě.

9.8.4 V případě IPTV je to porucha signálu z geostacionární telekomunikační družice, v technologii televizní stanice, jejich přenosových trasách a podobně.

9.9 Poruchou s výjimkou událostí uvedených v bodě 9.8 těchto VOP se rozumí následující stavy:

9.9.1 Stav, kdy dojde během 24 hodin k úplnému výpadku všech služeb a tento výpadek trvá nepřetržitě déle než 3 hodiny.

9.9.2 Stav, kdy nepřetržitě více než 7 dní je dostupnost rychlosti připojení k Internetu nižší než **Minimální rychlost** uvedená v 6.2.5 těchto VOP

9.9.3 Stav, kdy nepřetržitě více než 7 pracovních dní během 30 dní je doba odezvy větší než **Maximální doba odezvy** uvedená v 6.3.5 těchto VOP.

9.9.4 Stav, kdy není možné využívat Službu VOIP nepřetržitě na dobu delší než 3 hodiny během 24 hodin.

9.9.5 Stav, kdy opakovaně dochází zastavování obrazu, nebo zvuku televize IPTV na dobu delší než 2 minuty během časového úseku 30 minut a tento stav trvá více než 24 hodin.

9.10 Pokud Poskytovatel uzná reklamacі jako odůvodněnou, pak má Uživatel právo na náhradu škody podle bodu 9.7 VOP.

9.11 Pokud je Uživateli reklamacе zamítnuta nebo není-li Uživatel spokojen s vyřízením reklamacе, Poskytovatel poskytne Uživateli informace, kde lze tuto situaci mimosoudně vyřešit viz bod 9.4 těchto VOP a to písemně, nebo elektronicky.

10. Opatření řízení provozu, omezení, nebo přerušování Služby Poskytovatelem

10.1 Poskytovatel může omezit, nebo přerušit službu, nebo její parametry na základě ustanovení právního předpisu, nebo rozhodnutí soudu na základě důvodů týkajících se například zákonnosti obsahu, aplikací nebo služeb či týkajících se veřejné bezpečnosti, včetně ustanovení trestního práva.

10.2 Poskytovatel může přistoupit k řízení provozu za účelem ochrany sítě před škodlivým provozem. Například při rozesílání nevyžádané pošty, při útoku na IP adresu Uživatele, nebo se samo zařízení Uživatele stane součástí takového útoku. O těchto událostech Poskytovatel Uživatele neprodleně informuje.

10.3 Poskytovatel může přistoupit k řízení provozu za účelem ochrany sítě před přetížením, například v mimořádném případě havárie, kdy jsou plně využity záložní trasy a technologie.

10.4 Veškerá opatření řízení provozu budou v platnosti pouze do doby než pominou důvody jeho stanovení.

11. Dostupnost a kvalita připojení

11.1 Služba je dostupná 24 hodin denně celý rok. Průměrná doba nedostupnosti spojení je 11 minut za rok provozu.

11.2 Kvalitu připojení lze ověřit měřením rychlosti připojení, které je prováděno pomocí transportní vrstvy, například na www.rychlost.cz

11.3 Veškeré tarify nabízené Poskytovatelem jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb jako jsou prohlížení webových stránek, sledování streamovaného videa, hlasové služby, hraní počítačových her atd.

11.4 Kvalita a rychlost připojení může být ovlivněna výkonem zařízení Uživatele, jeho chybným nastavením, jinou současně běžící aplikací na zařízení Uživatele, jiným zařízením na přípojce Uživatele využívající připojení a především kvalitou WiFi připojení uvnitř sídla Uživatele.

11.5 Poskytovatel zaručuje rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro všechny uživatele, kteří si takovou službu objednají. K tomu Poskytovatel může použít nástroje pro ovlivnění provozu na síti dle bodu 10.2 a 10.3 těchto VOP.

11.6 Vliv specializovaných služeb na rychlost připojení k Internetu.

11.6.1 Služba televize IPTV nabízená Poskytovatelem má datový tok 3 – 20 Mbps v závislosti na televizní stanici, která je právě Uživatelem sledována. Každé další zařízení sloužící k příjmu televize IPTV představuje přibližně úměrně další zatížení přípojky k Internetu.

11.6.2 Pokud Uživatel současně se službou připojení k Internetu využívá i službu televize IPTV dojde v době jejího používání ke snížení rychlosti připojení k Internetu. V opačném případě může nastat situace kdy je Přípojka zcela vytížena internetovým provozem do té míry, že může docházet k poruchám televize IPTV.

11.6.3 Hlasové služby internetového telefonování VOIP přípojku zatěžují zanedbatelným způsobem. V opačném případě může nastat situace, kdy je přípojka zcela vytížena Internetovým provozem a IPTV do té míry, že může docházet k poruchám v hlasové komunikaci.

11.6.4 K vzájemnému ovlivnění služeb dochází zcela výjimečně a problémy s ním spojené lze po konzultaci s Poskytovatelem většinou eliminovat nastavením zařízení Uživatele například zavedením QoS v routeru.

12. **Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**

12.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. V platném a účinném znění.

12.2 Uživatel uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích.

12.3 Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel měřil a ukládal zatížení internetové přípojky Uživatele a vedl databázi elektronických činností Uživatele v síti Internet. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

12.4 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány, nebo ztraceny. Za škody způsobené v této souvislosti nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

12.5 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

12.6 Uživatel souhlasí s využíváním kontaktů uvedených ve smlouvě pro komunikaci s Poskytovatelem, jeho zaměstnanci.

12.7 Při ukončení platnosti Smlouvy Poskytovatel provede likvidaci osobních údajů Uživatele.

13. **Trvání a zánik Smlouvy**

13.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dní.

13.2 Uživatel nebo Poskytovatel mohou vypovědět smlouvu bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně. Dnem doručení výpovědi se rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila zpět odesílateli jako nedoručitelná a to z jakýchkoli důvodů.

13.3 U služby VOIP placené formou Kreditu Smlouva zaniká – nebude-li Kredit uhrazen do 6 měsíců po vyčerpání kreditu.

13.4 Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedena písemně a doručena do sídla druhé strany.

14. **Společná a závěrečná ustanovení**

14.1 Veškerá oznámení a informace dle těchto VOP je možné také provádět e-mailem, dopisem, nebo sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

14.2 V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

14.3 Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny pouze písemnou formou na adresu Poskytovatele.

14.4 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvách, ceníku a dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

14.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, nebo VOP na třetí osobu.

14.6 Skutečností neupravené smlouvou, nebo VOP se řeší příslušnými právními předpisy zejména dle ZEK a zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

14.7 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, ceník, nebo VOP. O této skutečnosti informuje Poskytovatel Uživatele prostřednictvím emailové adresy, nebo dopisem, nebo informací na daňovém dokladu, nebo faktuře a to minimálně 1 měsíc před účinností změn.

14.8 Změny VOP budou zveřejněny také nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP na webových stránkách Poskytovatele www.kabel1.cz.

14.9 V případě, že Uživatel se změnami v dokumentech nesouhlasí, může od Smlouvy bez sankcí odstoupit.

14.10 Jestli-že Uživatel Smlouvu nevypoví znamená to, že se změnou VOP, nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti této změny se stává pro Uživatele závaznou.

14.11 Právo ukončit smlouvu bez sankce nevznikne, v případě že dojde ke změně na základě změny právní úpravy, nebo změny Smlouvy podle §63 odst. 5 Zákona o elektronických komunikacích.

14.12 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést smluvní práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu Uživatele.

15. **Kontakty**

15.1 Kancelář, provozovna: **LÍPOVÁ 658**, Klášterec nad Ohří

15.2 Otevírací doba: **Pondělí – Pátek; 09:00 – 12:00 / 13:00 – 17:00 hod**

15.3 Bankovní spojení pro platby služeb: **154814488/0600**

15.4 Zákaznická podpora

15.4.1 Hotline na ohlašování poruch: **+420 777 635 619**

15.4.2 Servisní technik a informace o službě VoIP v pracovní době: **+420 776 635 619**

15.4.3 Informace o fakturaci a vyúčtování za služby: **+420 474 721 312**, **+420 605 291 017**, oudova@kabel1.cz

15.4.4 Všeobecné informace o poskytovaných službách info@kabel1.cz, **+420 474 721 312**

