

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ MĚSTA MĚSTO ALBRECHTICE**

Město Město Albrechtice, Nám. ČSA 27/10, 793 95 Město Albrechtice, IČO: 00296228, DIČ: CZ00296228
(dále jen „Poskytovatel“),

vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „Zákon“) a jako držitel osvědčení o registraci komunikační činnosti č. 1017 vydaného Českým telekomunikačním úřadem, odborem pro severomoravskou oblast Ostrava ze dne 30. června 2006 tyto všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Podmínky“):

Podmínky upravují postup při uzavírání smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (dále jen „Zákazník“), práva a povinnosti účastníků Smlouvy, postup při reklamaci poskytovaných služeb, jakož i platební podmínky, způsoby ukončení smluvního vztahu apod. Podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační předpoklady nutné pro poskytování komunikačních služeb. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1. Charakteristika poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

- 1.1. Veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“) znamenají Služby poskytované Poskytovatelem spočívající v umožnění přístupu k síti Internet a příjmu televizních programů prostřednictvím televizních a kabelových rozvodů města Město Albrechtice (dále jen „TKR“) a kabelové přípojky.
- 1.2. Poskytování Služeb podle těchto podmínek může být zabezpečováno v rámci sítě TKR Město Albrechtice Poskytovatelem nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb (dále jen „Sítť poskytovatele“).
- 1.3. V rámci Služby bude Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, následující:
 - **Přístup k síti Internet**
 - **Příjem televizních programů**
- 1.4. Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby je poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet. Bezúplatně Poskytovatel poskytuje tyto servisní služby: výměna vadného modemu, prvotní konfigurace zařízení Zákazníka, oprava a údržba předávacího bodu. Ostatní servisní služby jsou zpoplatněny.
- 1.5. Služby je možné změnit na základě písemného požadavku Účastníka jednou měsíčně, a to vždy min. 5 pracovních dnů před začátkem následujícího měsíce.
- 1.6. Ceník Služeb a servisních prací je uveden na internetových stránkách Poskytovatele:
 - <https://net.mesto-albrechtice.cz/informace/>
- 1.7. Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány. Povinnost poskytovat Služby nepřetržitě mohou dále omezit obecně závazné právní předpisy nebo působení nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek ve smyslu § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „NOZ“).
- 1.8. Poskytovatel se zavazuje dodávat Službu Zákazníkovi prostřednictvím Sítě Poskytovatele do předávacího bodu – koncového zařízení sítě Poskytovatele, které je tvořeno účastnickou zásuvkou (TV + R + Data) nebo kabeláží zakončenou konektorem RJ-45.

2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, kterým je fyzická osoba, způsobilá k právnímu jednání nebo právnická osoba. Vzor smlouvy je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele:
 - <https://net.mesto-albrechtice.cz/informace/>
- 2.2. Při uzavírání smluvního vztahu je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Zákazník zavazují akceptovat ujednání těchto podmínek, které tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 2.3. Smlouva obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, adresu instalace, objednané služby, způsob úhrady poplatků za Služby, podpisy smluvních stran.
- 2.4. Uzavření, změna, dodatek nebo ukončení Smlouvy je prováděno statutárními zástupci poskytovatele a Zákazníkem nebo jejich zmocněnci na základě udělené písemné plné moci.
- 2.5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.
- 2.6. Poskytovatel nainstaluje pouze výrobcem dodaný modem internetu s příslušenstvím do domácnosti Zákazníka na předávací bod (zpravidla účastnická zásuvka TKR) a provede základní nakonfigurování jednoho počítače Zákazníka. Jakýkoliv jiný materiál než Poskytovatelem dodaný, bude hradit Zákazník.

3. Změna smlouvy

- 3.1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky. Pro způsob uzavírání dodatků smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejím uzavírání.
- 3.2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit ceník nebo všeobecné smluvní podmínky. Pro tento případ se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn ceníku nebo všeobecných smluvních podmínek uveřejnit informaci o předpokládané změně ve své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník bude rovněž osobně informován mailovou zprávou nebo písemně, nebude-li mailový kontakt možný.
V případě nesouhlasu s obsahovými změnami bude Zákazník oprávněn vypovědět smlouvu, přičemž právní vztah zanikne ke dni nabytí účinnosti změn.

4. Trvání smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
- 4.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.4. Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, kdy poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 pracovních dní.
- 4.5. **Poskytovatel je oprávněn přerušit (odpojit) poskytování sjednaných služeb v případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou ceny za služby** i po písemném upozornění poskytovatelem na prodlení s placením a nezjednal ani v dodatečné lhůtě 7 dnů od doručení písemného upozornění nápravu. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb až do doby úplného zaplacení. O této skutečnosti bude Poskytovatel Zákazníka informovat formou mailu, SMS zprávy nebo písemně doporučeným dopisem.
- 4.6. Jestliže Zákazník odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování služeb, poskytovatel neprodleně obnoví jejich poskytování.
- 4.7. **Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže je Zákazník v prodlení se zaplacením nejméně dvou měsíčních plateb sjednaných cen za služby nebo je soustavně, nejméně po dobu tří měsíců opakovaně v prodlení se zaplacením sjednané ceny.** Poskytovatel je povinen pro tyto případy

Zákazníka prokazatelně upozornit na následky jeho prodlení. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy.

4.8. Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

4.9. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

4.10. Pokud je zákazníkovi vydáno koncové zařízení (kabelový modem s příslušenstvím) je zákazník povinen do 7 dnů po ukončení smluvního vztahu toto koncové zařízení vrátit. V opačném případě je poskytovatel oprávněn domáhat se vydání této věci po Zákazníkovi nebo soudní cestou uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé nevrácením této věci. Výše peněžitého nároku Poskytovatele na náhradu škody vzniklé nevrácením modemu je stanovena v částce 5.000, - Kč.

5. Ceny a platební podmínky

5.1. Výše ceny za služby je stanovena na základě ceníku Služeb a servisních prací, který je zpřístupněn k nahlédnutí v podatelně města Město Albrechtice a dále na internetových stránkách Poskytovatele:

- <https://net.mesto-albrechtice.cz/informace/>

5.2. Výši ceny za služby schvaluje vždy Rada města Město Albrechtice. Poskytovatel má za poskytované služby vůči Zákazníkovi právo na zaplacení pravidelné měsíční platby. Pravidelná měsíční platba je účtována v běžném měsíci, přičemž je splatná vždy do 25. dne daného kalendářního měsíce. V případě využívání služeb Zákazníkem pouze v části měsíce trvání Smlouvy mu bude Poskytovatelem účtována platba v poměrné části (1/30 měsíce za každý den) ode dne instalace zařízení.

5.3. Změny ceníku budou Zákazníkům oznámeny prostřednictvím internetových stránek poskytovatele, zpravodaje města, infokanálu města a úřední desky nejméně 1 měsíc předem. Upozornění na změny ceníku bude Zákazníkovi oznámeno též prostřednictvím mailové zprávy.

5.4. Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti úctované částky, tj. do 25. dne běžného měsíce, jinak je účastník v prodlení s placením.

5.5. Při přerušení poskytování Služeb z důvodů vad Sítě Poskytovatele, trvajících nepřetržitě déle než 24 hodin (pokud za přerušení provozu neodpovídá sám Zákazník vlastním zaviněním) má Zákazník právo na slevu odpovídající poměrné části platby za Služby za dobu, po kterou došlo k přerušení poskytování Služeb. Doba pro výpočet poměrné části platby za Služby, který má být vrácena, se počítá od okamžiku, kdy Zákazník vadu oznámil Poskytovateli. **Za každých započatých 24 hodin přerušení poskytování Služeb bude uživateli snížena měsíční úhrada o 1/30.** Snížená úhrada bude Zákazníkovi poskytovatelem započítána v následujícím měsíci trvání služby.

5.6. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za Služby je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku vady mající za následek přerušení provozu.

6. Vyúčtování, reklamace

6.1. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

6.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout bezplatně k žádosti Zákazníka vyúčtování ceny za poskytnuté služby:

- vyúčtování ceny podle druhu služby
- souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou

6.3. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na kvalitu poskytovaných služeb elektronických komunikací. Reklamaci na vyúčtování ceny a kvalitu služeb je Zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2

měsíců ode dne vadně poskytnuté služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

- 6.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 6.5. Pokud se strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Zákazníka, vrátit mu přeplatek za poskytované služby nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
- 6.6. V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo ukládání dat, má účastník právo službu reklamovat.
- 6.7. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.
- 6.8. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání 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.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto podmínkách, smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
- 7.2. Pokud bylo možno služby využít jen částečně, nebo je nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady bez zbytečného odkladu.
- 7.3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování služeb v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch bez předchozího nahlášení.
- 7.4. Případné omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Zákazníkovi minimálně 3 dny předem.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služeb po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo narušení integrity sítě třetí osobou.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními, etickými normami nebo ohrožuje integritu služeb sítě poskytovatele.
- 7.8. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení u Zákazníka.
- 7.9. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Zákazníkem nahlášené nebo jinak zjištěné závady na síti poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich nahlášení.
- 7.10. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na síti Poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Zákazníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
- 7.11. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv (dat).
- 7.12. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 7.13. Poskytovatel není schopen garantovat úplnou kompatibilitu digitálního televizního signálu se všemi přijímacími zařízeními. Může nastat situace, že přijímací zařízení prodejce připojené na síť poskytovatele nebude plně funkční. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost.
- 7.14. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.

MĚSTO MĚSTO ALBRECHTICE

KABELOVÁ TELEVIZE A INTERNET

- 7.15. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za neoprávněné připojení, rozbočení či přeprodej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost uhradit tuto smluvní pokutu vzniká také Zákazníkům, kteří takovýto zásah jen umožnili třetím osobám.
- 7.16. Poskytovatel neodpovídá za závady, které byly způsobeny zařízeními nebo jejich součástmi ve vnitřním privátním kabelovém rozvodu Zákazníka za předávacím bodem (např. hotely, úřady, firmy, školy). Jestliže se Zákazníkem uzavřel zvláštní smlouvu o údržbě vnitřní sítě Zákazníka, postupuje se podle příslušné smlouvy.
- 7.17. Poskytovatel se zavazuje, že jako **inzerovanou rychlost** internetového připojení zajistí přenosovou rychlost:

STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)	350 Mbit/s
NAHRÁVÁNÍ (UPLOAD)	50 Mbit/s
ZPOŽDĚNÍ DATOVÝCH PAKETŮ (LATENCE)	30 ms

- 7.18. Poskytovatel se zavazuje, že jako **maximální rychlost** internetového připojení zajistí přenosovou rychlost:

STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)	350 Mbit/s
NAHRÁVÁNÍ (UPLOAD)	50 Mbit/s
ZPOŽDĚNÍ DATOVÝCH PAKETŮ (LATENCE)	30 ms

- 7.19. Poskytovatel se zavazuje, že jako **běžně dostupnou rychlost** internetového připojení zajistí přenosovou rychlost:

STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)	210 Mbit/s
NAHRÁVÁNÍ (UPLOAD)	30 Mbit/s
ZPOŽDĚNÍ DATOVÝCH PAKETŮ (LATENCE)	30 ms

- 7.20. Poskytovatel se zavazuje, že jako **minimální rychlost** internetového připojení zajistí přenosovou rychlost:

STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)	105 Mbit/s
NAHRÁVÁNÍ (UPLOAD)	15 Mbit/s
ZPOŽDĚNÍ DATOVÝCH PAKETŮ (LATENCE)	30 ms

- 7.21. **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) dat. Běžná rychlost je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 7.22. Poskytovatel se zavazuje, že minimální kvalita služeb internet a kabelová televize bude stanovena měsíční SLA: 90 %.
- 7.23. Poskytovatel se zavazuje zajistit patřičnou kvalitu vysílání televizních programů dle platných norem (ČSN 367211) a to v rozsahu minimálně 25 televizních programů.

8. Práva a povinnosti Zákazníka

- 8.1. Zákazník má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb.
- 8.2. Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízené Služby převzít. V případě, že Zákazník odmítne zřízené Služby převzít, má se za to, že Zákazník Služby převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.
- 8.3. Zákazník se zavazuje při využívání Služeb dodržovat tyto podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 8.4. Zákazník je povinen za poskytnuté služby řádně a včas uhradit sjednané platby.
- 8.5. Zákazník smí při využívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.

- 8.6. Zákazník nesmí nic měnit na technickém zařízení sítě Poskytovatele včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, přemísťovat jej nebo poskytnout zařízení třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele.
- 8.7. Zákazník se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních poskytovatele umístěných u Zákazníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pověřenými pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné služby nebo při ukončení smlouvy.
- 8.8. Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré vady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- 8.9. Zákazník se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů, popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění smlouvy.
- 8.10. Zákazník se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování služeb.
- 8.11. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či vad nebo při deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanými službami.
- 8.12. Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků Poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokáží pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.
- 8.13. Zákazník není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.
- 8.14. Zákazník nesmí využívat služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 8.15. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby se považuje zejména:
 - Zajištění si, nebo snaha zajistit si pro služby jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem se vyhnout placení.
 - Zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele služeb bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit.
 - Bránění v používání služeb jiným Zákazníkům.
- 8.16. Zákazník se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajích, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy, adresy trvalého pobytu, sídla, právní formy uživatele a funkčních kontaktních údajů (telefon, mail, doručovací adresa).
- 8.17. Zákazník se zavazuje nahlásit změnu Zákazníka přípojky, a to osobním podáním přihlášky k převodu. Po dobu do schválení převodu na nového Zákazníka je povinen nadále hradit sjednané platby. V případě, že nedojde z důvodu neuhrazení poplatků k odpojení zákaznické zásuvky, je převod na nového Zákazníka bezplatný.

9. Ohlašování vad

- 9.1. Zákazník ohlašuje vady Služby telefonem, SMS zprávou nebo e-mailem na dohledové a řídicí centrum Poskytovatele, které je připraveno přijímat hlášení o závadách 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
- 9.2. Zákazník je povinen ohlásit své jméno a firmu, telefon, e-mail, typ služby, číslo smlouvy, číslo přípojky, lokalitu připojení, kontaktní jméno pověřené osoby a telefonní číslo, popis poruchy.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené vady.
- 9.4. Kontakt na dohledové a řídicí centrum poskytovatele:
 - Telefon: +420 777 781 194, +420 608 225 793
 - E-mail: kabelovka@mesto-albrechtice.cz

10. Ochrana informací

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo, které se dozvěděli v souvislosti s plněním smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení smlouvy.
- 10.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- Informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva.
 - Informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
 - Informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci smluvních stran.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

11. Doručování

- 11.1. Pro účely smluvního vztahu mezi poskytovatelem a Zákazníkem se za doručenou považuje písemnost:
- Předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně.
 - Doručená subjektem poskytující poštovní služby.
 - Doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s účastníkem.
- 11.2. V případě písemností doručených subjektem poskytujícím poštovní služby, se považuje písemnost za doručenou, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem. Za doručenou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

12. Změny Služeb a Všeobecných smluvních podmínek

- 12.1. Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení a informačních materiálů.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých internetových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Uživatele, a to elektronicky nebo formou SMS.
- 12.3. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až q) Zákona, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové Podmínky akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, mailem nebo prostřednictvím SMS. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.
- 12.4. Všeobecnými smluvními podmínkami v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to a do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích, s výjimkou situace, kdy Zákazník vypoví smlouvu z důvodu odmítnutí akceptace změn ceníku nebo všeobecných smluvních podmínek.

13. Přístupnost služeb

- 13.1. Poskytovatel poskytuje spotřebitelům služby v rozsahu, v němž se na ně vztahuje zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, tak, aby po celou dobu poskytování splňovaly použitelné požadavky na přístupnost.
- 13.2. U služby převzatého televizního vysílání prostřednictvím kabelového rozvodu Poskytovatel přebírá televizní programy ze zdrojového vysílání a nevytváří vlastní uživatelskou platformu, přehrávač ani aplikaci. Pokud jsou ve zdrojovém vysílání obsaženy prvky přístupnosti, zejména titulky pro osoby se sluchovým postižením, audiopopis nebo obraz s tlumočením do českého znakového jazyka, Poskytovatel je při distribuci zachovává a přenáší spolu s vysíláním v kvalitě a časové synchronizaci odpovídající zdroji. Stejným způsobem zachovává přebíraná data elektronického programového průvodce a dostupné informace o prvcích přístupnosti.
- 13.3. Zobrazení programu, elektronického programového průvodce a aktivace jednotlivých prvků přístupnosti se provádí prostřednictvím kompatibilního televizního přijímače nebo koncového zařízení uživatele. Dostupnost konkrétního prvku u konkrétního pořadu závisí na tom, zda jej poskytuje původní vysílatel nebo poskytovatel programu. Poskytovatel takový prvek sám nevytváří, pokud to výslovně nesjedná.
- 13.4. Podrobná informace o tom, jak jednotlivé služby splňují požadavky na přístupnost, tvoří přílohu č. 1 těchto VSP a je zveřejněna také na adrese [DOPLNIT URL]. Informace je dostupná po celou dobu poskytování služby v přístupném elektronickém formátu. Na požádání ji Poskytovatel poskytne také ve zvukové podobě nebo v jiném přístupném formátu.
- 13.5. Požadavek, podnět nebo oznámení problému s přístupností lze uplatnit na adrese Město Město Albrechtice, nám. ČSA 27/10, 793 95 Město Albrechtice, v provozovně nám. ČSA 101/7, telefonicky na +420 777 781 194 nebo +420 608 225 793 a elektronicky na it@mesto-albrechtice.cz. Poskytovatel poskytne informaci s ohledem na komunikační potřeby uživatele.
- 13.6. Zjistí-li Poskytovatel, že jím poskytovaná služba nesplňuje použitelný požadavek na přístupnost, přijme bez zbytečného odkladu opatření k nápravě a splní příslušnou informační nebo oznamovací povinnost vůči orgánu dozoru.
- 13.7. U služby internetové televize technicky provozované třetí osobou určuje smlouva, objednávka nebo zvláštní podmínky identity poskytovatele služby, rozsah role Poskytovatele a použitelné podmínky třetí osoby. Je-li smlouva o internetové televizi uzavírána přímo mezi uživatelem a třetí osobou, odpovídá tato třetí osoba za přístupnost své platformy, aplikace a přehrávače; Poskytovatel odpovídá za přístupnost svého informačního, objednávkového a podpůrného procesu. Poskytuje-li Poskytovatel internetovou televizi uživateli vlastním jménem, zahrne ji do své informace podle tohoto článku a jeho odpovědnost podle zákona č. 424/2023 Sb. tím není dotčena.
- 13.8. Případné zákonné omezení požadavku na přístupnost z důvodu zásadní změny služby nebo nepřiměřené zátěže Poskytovatel uplatní pouze v rozsahu a postupem stanoveným zákonem č. 424/2023 Sb.; takové omezení bude v informaci o přístupnosti výslovně popsáno.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky byly schváleny usnesením 26/106R/5 na 106. zasedání Rady města Město Albrechtice dne 28.08.2026 a nabývají platnosti a účinnosti dne 01.09.2026.
- 14.2. Právní vztahy při poskytování služeb se řídí smlouvou, těmito podmínkami, Zákonem a NOZ.
- 14.3. Smluvní strany se zavazují, že spory vzniklé v důsledku této smlouvy budou nejdříve řešit smírnou cestou.
- 14.4. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
- 14.5. Rada města Město Albrechtice průběžně schvaluje:
 - Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
 - Text smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
 - Specifikaci rychlostí tarifů internetového připojení a rozhraní sítě.
 - Ceník poskytovaných služeb elektronických komunikací.
 - Ceník servisních prací.