Smluvní podmínky

1. Úvod

1.1. 4 M Rožnov spol. s r.o. poskytuje druhým stranám přístup k službám elektronických komunikací a umožňuje jejich využívání podle níže uvedených podmínek.

1.2. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě OSVĚDČENÍ Č. 221 ze dne 16.8.2005, č.j. 195314/2005-638. Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle této smlouvy.

2. Definice některých použitých pojmů

2.1. **Poskytovatel** je současně provozovatel technického zařízení umožňující realizovat služby elektronických komunikací, což je 4 M Rožnov spol. s r. o.

2.2. **Služba elektronických komunikací** je v těchto smluvních podmínkách:

2.2.a. Služba přístupu k síti internet,

2.2.b. Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize),

2.2.c. Dále poskytování doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále jen služba nebo služby).

2.3. **Služba** je produkt, který je předmětem smlouvy a je ve smlouvě specifikován.

2.4. **Smlouva** je písemné ujednání mezi poskytovatelem a uživatelem a odvolává se na tyto smluvní podmínky.

2.5. **Uživatel** je konečný příjemce služby (a to osoba fyzická, fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba) připojená na síť elektronických komunikací (dále jen „síť EK“) přes koncové zařízení a zároveň je spotřebitelem, nebo mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací podle §63c odst. 4 ZEK.

2.6. **Data** jsou kombinace základních jednotek informace ve formě znaků, kódů, zvuků, obrazů a jejich kombinace, které jsou zpracovatelné výpočetní technikou a jsou přenositelné po síti elektronických komunikací.

2.7. **Obchodní centrum** je pracoviště podpory uživatelů dosažitelné v pracovní dny v běžných pracovních hodinách a slouží pro běžnou komunikaci uživatele s poskytovatelem. Adresa obchodního centra je uvedena na smlouvě.

2.8. **Místo instalace** je místo, kde jsou poskytovány sjednané služby. Jedná se o byt, dům či nebytový prostor, který je jako místo instalace uveden ve smlouvě.

2.9. **Účastnická přípojka** je místo napojení na síť EK. Toto místo je opatřeno účastnickou zásuvkou či zakončeno dle specifikace dané služby tak, aby bylo možno připojení koncového zařízení.

2.10. **Koncový bod sítě** EK poskytovatele je místo účastnické přípojky.

2.11. **Reklamace** je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky uživatelů plynoucí z právní odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služeb, které jsou její podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se službami nebo výrobky jimi poskytovanými.

2.12. **Reklamační řízení** je postup poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace uživatele podle platných právních předpisů a těchto smluvních podmínek.

2.13. **Vadně poskytnutá služba** je služba poskytnutá poskytovatelem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá smluvním podmínkám Smlouvy.

2.14. **IP adresa** je číselná adresa počítače. Adresa je přidělována staticky na základě MAC adresy pomocí DHCP protokolu ze serveru provozovatele, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Počet IP adres pro uživatele je vymezen smlouvou.

2.15. **Firewall** je soubor technických a programových prostředků umožňujících regulaci komunikace a přenosu dat mezi počítačem uživatele a sítí Internet. V rámci definovaných pravidel firewallu tak umožňuje zamezit nepovoleným způsobům komunikace se sítí Internet a omezit nebezpečí napadení počítače uživatele útoky z prostředí Internetu.

2.16. **Pravidlo Firewallu** je systém definovaných podmínek, při jejichž splnění je zakázán nebo naopak povolen přenos dat mezi počítačem uživatele a sítí Internet. Firewall nechrání uživatele před útoky ze sítě Internet přes povolená pravidla firewallu.

3. Předmět a rozsah služby

3.1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout uživateli některou z těchto služeb prostřednictvím sítě EK:

- 3.1.a. Konektivita k síti internet,
- 3.1.b. Služby spojené s konektivitou,
- 3.1.c. Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize),
- 3.1.d. Projekty, konzultace, montážní práce.

3.2. Služba bude poskytována v rozsahu, v jakém byla objednána a oběma stranami podepsána ve Smlouvě o dodávce služeb, a to prostřednictvím účastnické přípojky, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve Smlouvě.

3.3. Objednané služby jsou úplatné a jejich cena se řídí platným ceníkem, který je veřejně přístupný na webových stránkách poskytovatele a v obchodním centru.

3.4. Objednávka může být podána telefonicky, emailem nebo osobně na obchodním centru.

3.5. Ceny služeb neuvedené v ceníku jsou stanoveny dohodou smluvních stran.

3.6. Objednané služby mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Změna bude provedena vždy k 1. dni příslušného měsíce.

3.7. Platebním obdobím je nejméně jeden měsíc.

4. Služby

4.1. Služby jsou dostupné 24 hodin denně, po celý rok.

4.2. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

4.3. Definice služeb:

4.3.a. Internet

Služba spočívá v umožnění přístupu k síti Internet. Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti. Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet.

Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu provozovatele.

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služby není-li zákonem stanoveno jinak.

Provozovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných provozovatelů či prodejců.

4.3.b. Kabelové televize

Služba kabelové televize spočívá v umožnění příjmu televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu DVB-C, a analog - PAL. Aktuální náplň programové nabídky je k dispozici na obchodním centru nebo u provozovatele na vyžádání.

Provozovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných provozovatelů či prodejců. Příjem digitální televize do analogového televizoru není možný bez zařízení Set-top box popřípadě Set-top box s kartou podmíněného přístupu.

Podmíněný přístup je způsob poskytnutí služby kabelová televize. K užívání služby podmíněným způsobem je nutný modul podmíněného přístupu

(CAM) nebo set-top box s vestavěným CI slotem pro dekódování v podmíněném přístupu a karta podmíněného přístupu Verimatrix pro dekódování přijímaných programů a zajištění oprávněnosti přijímat tyto programy.

Uživatel vyjadřuje souhlas se změnou karty podmíněného přístupu v případě nutnosti. Provozovatel si v nutném případě vyhrazuje právo k deaktivaci karty, jestliže bude mít důvodné podezření, že je ohrožena bezpečnost systému kódování televizních a rozhlasových programů.

Poskytovatel ani provozovatel neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů a neručí za obsah převzatého vysílání v nezměněné podobě. Dodavatelem převzatého vysílání může být i jiná, třetí osoba formou akvizice technické infrastruktury na smlouvu s poskytovatelem, a to i jen částečně na základě oprávnění k provozování převzatého vysílání.

4.4. Omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě EK), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě EK provozovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování služeb může poskytovatel také v případě, že:

4.4.a. uživatel neuhradí včas a řádně služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty,

4.4.b. pokud má poskytovatel důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá poskytované služby,

4.4.c. uživatel užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá-li uživatel zařízení neschválené pro provoz v ČR).

4.5. Poskytování služeb obnoví poskytovatel v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému služby omezil nebo přerušil. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.4.a. až 4.4.c. platí uživatel služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku.

4.6. K užívání služby je oprávněn uživatel a osoby, které s ním žijí nebo pracují v místě instalace. Jiné osoby mohou služby užívat jen se souhlasem poskytovatele.

4.7. Změna poskytovatele Služeb je popsána v samostatném dokumentu „Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách“ uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti poskytovatele a provozovatele

5.1. Poskytovatel poskytne uživateli zkušební bezplatný provoz služeb, a to vždy k poslednímu dni měsíce, v kterém bude provedeno zprovoznění služby. Prvním dnem následujícího měsíce začínají pak běžet placené služby.

5.2. Objednané služby budou uživateli zprovozněny po podpisu smlouvy a zaplacení zřizovacího poplatku.

5.3. Provozovatel je povinen zabezpečit uživateli přístup k sjednané službě za podmínek uvedených v těchto smluvních podmínkách a ve smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze mimořádné události, na základě rozhodnutí státního orgánu v období krizového stavu, zásahu vyšší moci, zákony, vyhlášky a obecně závazné předpisy České republiky nebo jiné okolnosti vylučující odpovědnost.

5.4. Provozovatel garantuje bezchybný přenos VoIP služby. V rámci přechodu do veřejné sítě provozovatel garantuje v rámci služeb VoIP, že zákazník bude oboustranně přístupný.

5.5. Provozovatel garantuje bezchybný provoz doménových jmen tak, aby nebyla porušována technická pravidla NIC. Pravidla o zřízení, vlastnictví, převodu vlastnických práv, formě domény a jiné úpravy se řídí pravidly NIC viz www.nic.cz.

5.6. Provozovatel má právo zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu s tímto řádem.

5.7. Poskytovatel má právo činit organizační, ekonomické a technické změny v souvislosti s provozem poskytovaných služeb, včetně jejich úplného zrušení. Zrušení služeb musí poskytovatel oznámit minimálně s 30 denním předstihem. Změny rozsahu, objemu a ceny musí být schváleny poskytovatelem a zveřejněny obvyklým způsobem. Mezi další změny, které nepodléhají schválení poskytovatelem patří:

5.7.a. Změny v pravidlech firewallu.

5.7.b. Změny IP adresy přiřazené uživateli.

5.8. Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu s uživatelem, který v minulosti neplnil(a) závazky vůči provozovateli, nebo neprokázal své užívací právo k místu instalace (zda je majitel, nájemce apod.).

5.9. Poskytovatel může provést změnu smlouvy a všech součástí smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu může být inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele.

5.10. O změnách smluvních podmínek bude poskytovatel informovat prostřednictvím INFOKANÁLU. Změny smlouvy a všech součástí smlouvy budou k dispozici na obchodním centru a uveřejněny na webových stránkách poskytovatele, a to nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti.

5.11. Provede-li poskytovatel změnu podstatných náležitostí nebo změní-li poskytovatel smlouvu nebo všechny součásti smlouvy v neprospěch uživatele, a uživatel nechce nové podmínky akceptovat, má uživatel právo smlouvu ukončit, a to ke dni nabytí účinnosti změny. Oznámení o ukončení smlouvy musí mít písemnou formu a doručeno na obchodní centrum poskytovatele nejpozději 14 dnů před nabytím účinnosti změny. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat stejnou formou, jakou uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Právo ukončit smlouvu nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy a všech součástí smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

5.12. Informační povinnost pro spotřebitele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Uživatele, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.

5.13. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy či její změny, poskytne Uživateli, který je spotřebitelem ve smyslu odst. 2.5 SP, Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ustanovení §1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. §63 ZEK. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy Uživatel po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdil svůj souhlas se Smlouvou některým z uvedených způsobů:

5.13.a. na kontaktní e-mail: info@4mroznov.cz, nebo

5.13.b. svým jednáním, které je plně v souladu s ujednáním Smlouvy, nebo její změny (konkludentní právní jednání).

5.14. Veškeré Smluvní dokumenty je důležité stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě uveřejněné na webových stránkách Poskytovatele.

6. Práva a povinnosti uživatele

6.1. Uživatel je povinen při využívání služeb dodržovat tento řád, zákony a obecně platné právní předpisy ČR a EU a vždy jednat v souladu s dobrými mravy, nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele, majitele sítě EK ani třetích osob.

6.2. Při uzavírání smlouvy je účastník povinen v souladu se zákony a na jeho žádost také doložit předložením platného občanského průkazu nebo jiného dokladu totožnosti, své jméno, příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, popř. další údaje, které zákony vyžadují. Je-li uživatelem právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, uvede svůj název, sídlo, identifikační číslo a popř. další údaje, které zákony vyžadují. V případě právnické osoby je dále nutno doložit doklad osvědčující oprávněnost osoby jednat za právnickou osobu (př. výpis z veřejného rejstříku). Ostatní údaje (telefonní číslo, e-mail atd.) sděluje uživatel dobrovolně.

6.3. Uživatel nesmí:

6.3.a. Provádět změny v konfiguraci koncového zařízení týkající se nastavení sítě, které nejsou uvedeny v instalačním manuálu nebo přímo odsouhlaseny písemně poskytovatelem, tzn. nesmí jakýmkoliv způsobem měnit způsob přidělování IP adresy nebo nastavit IP adresu jinak než pomocí protokolu DHCP ze serveru provozovatele.

6.3.b. Provádět činnost, která může negativně ovlivnit přenosovou síť (např.: podnikat jakékoliv pokusy o průnik do serverů, do kterých uživatel nemá přístup, provádět hromadné rozesílání broadcast či unicast paketů, které mohou snížit propustnost sítě, atd.).

6.3.c. Používat objednané služby, ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení

autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv jiného uživatele, sítě EK nebo účtu, jakož i k získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům.

6.3.d. Používat a šířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost sítě EK nebo umožňující její narušování.

6.3.e. Provádět činnost která může ovlivnit signálovou cestu mezi síti EK a koncovým zařízením (např.: používáním neodrušených el. přístrojů, měnit zapojení kabelové televize před koncovým bodem, což je účastnická zásuvka, atd.).

6.3.f. Provádět činnost, která odporuje dobrým mravům, občanskému zákoníku, zákonům o ochraně autorských práv a jiným platným právním předpisům (např.: odesílání nevyžádané elektronické pošty a dat, šíření virů či jiných škodlivých elektronických dat, a to vědomě i nevědomě).

6.3.g. Poskytovat placené či neplacené služby třetím stranám v případě, že nejsou písemně schváleny poskytovatelem, nebo tuto službu nemá uživatel objednánu.

6.3.h. Připojovat k zařízení poskytovatele ani k doplňkovým zařízením přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

6.3.i. Měnit místo instalace koncového zařízení bez vědomí poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky.

6.3.j. Není oprávněn jakkoli zasahovat do koncového zařízení ani do doplňkových zařízení ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.

6.3.k. Poskytnout informace o administrativním účtu žádné třetí osobě.

6.4. Povinnosti uživatele:

6.4.a. Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů, informovat obchodní centrum poskytovatele o jakékoliv změně, která by mohla ovlivnit plnění smlouvy (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, emailu a údajů důležitých pro platbu poplatků za služby atd.). Na změny, o kterých nebude poskytovatel v souladu se smlouvou informován, nemůže a nebude poskytovatel brát ohled.

6.4.b. Po dobu využívání koncového zařízení je uživatel povinen dodržovat podmínky uvedené v návodu k obsluze koncového zařízení.

6.5. Práva uživatele:

6.5.a. Uživatel může poskytovatele kdykoliv požádat o změnu pravidel Firewallu.

6.5.b. Uživatel má právo požádat poskytovatele o přerušení užívání služby na dobu určitou. Poskytovatel této žádosti vyhoví podle konkrétních podmínek. Tato služba je zpoplatněna a její cena je uvedena v ceníku.

6.6. Uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

6.7. Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit.

6.8. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

7. Využitelnost dat, zálohování dat, ztráta dat, zneužití dat

7.1. Poskytovatel nezodpovídá za aktuálnost, dostupnost, legislativní soulad, pravdivost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících od třetích osob.

7.2. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

7.3. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky provozovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

7.4. Uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

7.5. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.

8. Platební podmínky

8.1. Změnu způsobu a intervalu platby je uživatel oprávněn provést osobně na obchodním centru, písemně prostřednictvím doručovatele poštovních služeb, nebo e-mailem s touto změnou musí obchodní centrum souhlasit. Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.

8.2. Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před pravidelným termínem příští platby. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

8.3. Uživatel je povinen platit poplatky dané aktuálním ceníkem, podle objednaných služeb.

8.4. Uživatel je povinen dodržovat tyto platební podmínky:

8.4.a. Zřizovací poplatek, aktivaci uhradí dle ceníku.

8.4.b. Práce a materiál nad rámec připojení platí uživatel při zhotovení.

8.4.c. Účtovací období za službu je od prvního (1.) dne v měsíci po připojení. Platby se provádějí formou uvedenou ve smlouvě. Splatnost pravidelných poplatků je k datu uvedeného ve smlouvě. Způsob a interval platby je dohodnut ve smlouvě.

8.5. Bude-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit (odpojit) poskytování sjednané služby až do doby zaplacení pohledávky. Náhradní lhůtou splatnosti je jeden (1) týden. Uživatel bude prokazatelně upozorněn a to pomocí SMS nebo telefonním hovorem na aktuální uvedené telefonní číslo, nebo písemně doručovatelem poštovních služeb. Za reaktivaci (znovu zapojení) připojení bude účtován jednorázový poplatek ve výši uvedeném v ceníku.

8.6. Ve smlouvě je možné dohodnout slevu.

8.6.a. Sleva může být poskytnuta jako opakující se sleva z ceny služby, jako jednorázová sleva ze zřizovacího poplatku nebo jiná sleva. Ve smlouvě budou stanoveny podmínky poskytnuté slevy.

8.6.b. Nárok na slevu vznikne, pokud jsou dodrženy následující podmínky: sleva je dohodnuta ve smlouvě, je dodržena minimální doba užívání, pokud je stanovena, a nejsou porušeny podmínky, kvůli kterým může poskytovatel odstoupit od smlouvy nebo kvůli kterým může omezit služby.

8.6.c. Pokud uživatel nedodrží podmínky dohodnuté ve smlouvě, bude mu doúčtována cena v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření smlouvy.

9. Výpůjčka zařízení

9.1. Zařízení může poskytovatel uživateli zapůjčit.

9.2. Uživatel je povinen vypůjčené zařízení chránit před poškozením, krádeží, ztrátou a včas a v pořádku zařízení vrátit.

9.3. Vypůjčené zařízení je uživatel povinen do 10 dnů po ukončení smlouvy vrátit osobně v otevírací době nebo poštou na adresu obchodního centra, viz bod 2.7. Uživatel je povinen zajistit, aby se zařízení během cesty nepoškodil.

9.4. Pokud nebude vypůjčené zařízení vráceno včas a v pořádku, může být účtována smluvní pokuta ve výši uvedené v ceníku.

9.5. Pokud vypůjčené zařízení uživatel vrátí provozovateli, aniž by ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Smlouva nadále trvá a uživatel je nadále povinen hradit uživatelské poplatky.

10. Reklamační podmínky

10.1. Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb, (omezení propustnosti, zvýšení latence). Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo internetové stránky poskytovatele, popřípadě formou SMS na registrované telefonní číslo). Po nahlášení závady započne poskytovatel bez zbytečných odkladů úkony nutné k odstranění vzniklé závady, závada bude odstraněna nejpozději do 30 dnů od jejího nahlášení.

10.2. Reklamační podmínky upravují postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady a podrobnosti a podmínky servisních a reklamačních postupů.

10.3. Reklamaci ceny uživatel uplatní u obchodního centra, reklamaci služby u obchodního centra nebo poskytovatele.

10.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu služby vyjma případu, kdy závadu způsobí přímo uživatel. V tomto případě náklady na opravu hradí ten, kdo způsobil škodu v plné míře podle aktuálních ceníků poskytovatele.

10.5. Poskytovatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který uživateli vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec, a to i z důvodu omezení nebo přerušení.

10.6. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá poskytovatel jen v rozsahu zákonné či smluvně upravené záruky.

10.7. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze uživateli či jím písemně pověřené osobě.

10.8. Reklamaci lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit osobně nebo písemně na adrese obchodního centra. Za písemnou formu se považuje zaslání reklamace doručené poštou, e-mailem, přičemž poskytovatel si vyhrazuje právo neakceptovat reklamaci či žádost o reklamaci v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele. Lhůty pro uplatnění reklamace:

10.8.a. V případě reklamace ceny za službu je třeba uplatnit takový nárok bez zbytečných odkladů nejdéle den před splatností uvedené ve smlouvě, nanejvýš však 2 měsíce zpětně.

10.8.b. V případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od okamžiku zjištění.

10.8.c. V případě reklamace koncového zařízení, či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po zjištění závady.

10.8.d. Uplatnění reklamace proti výši cen nemá odkladný účinek a uživatel je povinen účtovanou cenu uhradit do stanoveného data splatnosti.

10.9. Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v bodu 10.8, není poskytovatel povinen reklamaci vyhovět.

10.10. Zmešká-li uživatel lhůtu pro uplatnění reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.

10.11. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být reklamace poprvé uplatněna.

10.12. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo sjednané záruční doby.

10.13. Reklamace jsou vyřizovány bezodkladně, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

10.14. Nemůže-li uživatel využívat službu pro závady na službě, má právo na vrácení poměrné části měsíčního poplatku maximálně však do výše jednoho (1) měsíčního poplatku sjednané služby, trvala-li závada nepřetržitě alespoň 48 hodin a nebyly dosud započaty úkony k jejímu odstranění.

10.15. Je-li reklamace vyřízena tak, že je uživateli přiznán přeplatek na ceně služby či je mu poskytnuta sleva, je poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit uživateli do 1 měsíce od data jejich přiznání, a to formou zvolenou vzájemnou dohodou s uživatelem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede poskytovatel zápočet takových částek na další služby uživateli, a to na některé z nejbližších splátek, zpravidla na následující.

10.16. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena nebo přerušena dodávka služeb z důvodu prodlení s platbou poplatku nebo porušení smluvních povinností uživatelem.

10.17. Účastník reklamačního řízení je oprávněn v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu do 1 měsíce od sporně vyřízené reklamace.

11. Ukončení smlouvy

11.1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením. Vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy lze osobně nebo písemně na adresu obchodního centra. Za písemnou formu se považuje zaslání výpovědi nebo odstoupení od smlouvy doručené poštou nebo e-mailem, přičemž poskytovatel si vyhrazuje právo neakceptovat výpověď nebo odstoupení od smlouvy

v případě, že neobsahuje jméno, příjmení, adresu uživatele a číslo smlouvy uživatele, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace uživatele.

11.2. Využije-li Uživatel své právo podle ust. §34a odst. 1 ZEK, (ukončení změnou poskytovatele služby přístupu k internetu), dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny, viz. dokument „Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách“ uveřejněný na webových stránkách Poskytovatele.

12. Výpověď smlouvy nebo služby

12.1. Vypovědět smlouvu nebo službu lze písemně a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je třicet (30) dní a začíná plynout následující den kdy byla poskytovateli doručena písemná výpověď uživatele.

12.2. Pokud uživatel vypoví smlouvu se závazkem na určité období, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat úhradu za předčasné ukončení (paušální odškodnění). Výše paušálního odškodnění je v souladu s ustanovením §63 odst. 1 písm. p) ZoEK stanovena jako součet

12.2.a. úhrady, která smí být v případě smlouvy se spotřebitelem požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, a

12.2.b. rozdíl mezi plnou a zvýhodněnou cenou zařízení dodaného při instalaci za zvýhodněnou cenu.

13. Odstoupení od smlouvy nebo služby

13.1. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě když:

13.1.a. Poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů,

13.1.b. uživatel neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem.

13.2. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného sdělení o odstoupení uživatele od smlouvy poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy:

13.2.a. Při hrubém porušení ujednání, povinností či zákazů uvedených v těchto podmínkách.

13.2.b. V případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle smlouvy po dobu delší než nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a byl na tuto skutečnost uživatel prokazatelně upozorněn.

13.2.c. V případě soustavného neplacení se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených plateb poplatků či jiných plateb podle smlouvy, či ceníku a byl na tuto skutečnost uživatel prokazatelně upozorněn.

13.2.d. Jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy.

13.2.e. Nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které provozovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 30 (třiceti) dnů od podpisu smlouvy.

13.2.f. Z jiných technických důvodů na straně provozovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

13.2.g. Uživatel uvedl nebo doplnil ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Za neposkytnutí nutné součinnosti je považováno také ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči poskytovateli služby, či jeho zaměstnanců.

13.2.h. V případě, že uživatel nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků.

13.3. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného sdělení o odstoupení poskytovatele od smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. – oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresných údajů – na poslední známou adresu uživatele.

13.4. V případě pochybností se má za to, že výpověď nebo odstoupení byla doručena druhé smluvní straně 10. (desátý) den po doporučeném odeslání. Pokud si uživatel nevyzvedne nebo odmítnete převzít odeslanou doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry uživatelova vlivu.

13.5. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy uživateli přeplatek na pravidelných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek uživateli vrátit do 30 (třiceti) dnů dohodnutým způsobem při vypovězení nebo odstoupení smlouvy.

14. Údaje o uživateli

14.1. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje uživatelů. Uživatel podpisem smlouvy vyslovuje souhlas se zpravováním uvedených údajů.

14.2. Seznam těchto údajů je uveden v bodě 6.2.

14.3. Provozní údaje jsou jakékoliv údaje, které je poskytovatel povinen v souladu s právními předpisy zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování.

14.4. Lokalizační údaje jsou jakékoliv údaje, které je poskytovatel povinen v souladu s právními předpisy zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

14.5. Poskytovatel zpracovává údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování sjednaných služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv uživatele a poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Poskytovatel zpracovává údaje o uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle po dobu trvání smlouvy, úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

14.6. Údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky. Osoby přicházející do styku s údaji jsou vázány mlčenlivostí a jsou seznámeny se způsobem ochrany údajů. V případě, že údaje jsou zpracovávány třetími subjekty, je toto činěno na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů a je s nimi nakládáno se stejnou pečlivostí, jakoby byly shromažďovány a zpracovávány poskytovatelem.

14.7. Poskytovatel může na kontaktní údaje uživatele uvedené ve smlouvě (včetně e-mailové adresy) zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech a službách a produktech jiných subjektů, které jsou s ním ve smluvním vztahu. V případě, že si uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou, v případě zasílání obchodních sdělení elektronicky na e-mailovou adresu uživatele, elektronickou formou.

14.8. Provozovatel může využívat telefonní číslo uvedené uživatelem pro obchodní sdělení. V případě, že si uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován, může toto kdykoliv odmítnout.

14.9. Stane-li se uživatel dlužníkem provozovatele, je provozovatel oprávněn poskytnout tuto informaci příslušnému registru dlužníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem smlouvy.

14.10. Uživatel má právo kdykoliv požadovat po poskytovateli sdělení, jaké osobní údaje a v jakém rozsahu provozovatel o uživateli zpracovává, k jakým účelům a kdo je příjemcem. Pokud se uživatel domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů nebo v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, může požádat provozovatele o vysvětlení a o odstranění závadného stavu. Uživatel se může kdykoliv také obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

14.11. Poskytovatel poskytne na žádost Uživatele se zdravotním postižením Smlouvu v termínu a vhodném formátu dle dohody.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě ujednáno jinak.

15.2. Smlouva se dále řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími předpisy. Pokud některá část smlouvy bude shledána za neplatnou, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

15.3. Spory vzniklé při poskytování služby budou řešeny smírnou cestou, a to primárně dohodou. Nebude-li to možné, budou spory řešeny podle příslušných právních

předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a uživatelem týkající se povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s §129 odst.1 tohoto zákona ČTÚ jakožto kontrolní orgán na základě návrhu kterékoli ze stran sporu.

15.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Nedílnou součástí smlouvy jsou smluvní podmínky a ceník.

15.5. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.

15.6. Smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran.

15.7. V otázkách tímto řádem neupravených platí ustanovení smlouvy včetně smluvních podmínek a ustanovení platných právních předpisů.

15.8. Uživatel prohlašuje, že se řádně seznámil se smluvními podmínkami, provozním řádem o poskytování služby.

15.9. Tyto smluvní podmínky s ceníkem v aktuálním znění je možno si vyžádat v obchodním centru a na webových stránkách poskytovatele.

15.10. Tyto smluvní podmínky jsou účinné od 20.9.2025.

16. Adresa poskytovatele:

4 M Rožnov spol. s r.o.
Videčská 473
756 61 Rožnov pod Radhoštěm

Adresa obchodního centra:
Tylovice 1880
756 61 Rožnov pod Radhoštěm

tel/: +420 571 626 345
hot-line: +420 603 255 372
hot-line je dostupná každý den od 8:00 do 20:00

IČ: 45195579
DIČ: CZ45195579

e-mail: info@4mroznov.cz
web: www.4mroznov.cz

otevírací doba poskytovatele: pondělí, středa: 8:30 – 12:00 / 13:00 – 16:30
pátek: 8:30 – 12:00
úterý, čtvrtek: pro veřejnost ZAVŘENO

17. Kontrolní orgány:

Kontrolním orgánem je Český telekomunikační úřad,
Odbor pro severomoravskou oblast
Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00, Ostrava-Moravská Ostrava, Telefon:595 138 551,
Fax: 595 138 568, www.ctu.cz

Kontrolním orgánem pro obsah kabelové televize je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání,
Škrétova 44/6, 120 00 Praha 2, tel. 274 813 830, www.rrtv.cz.