

Všeobecné podmínky společnosti KOHRA Group s.r.o.

KOHRA Group s.r.o. se sídlem Italská 4109/6, 796 04 Prostějov, IČ 28319761 zapsaná v obchodním rejstříku u krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 61025 (dále jen „KOHRA Group“, případně „poskytovatel“)

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran (KOHRA Group a Účastníka) při poskytování a užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) a souvisejících služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“) č.2571, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („NOZ“), na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“).

1.2 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány i služby subjektů odlišných od společnosti KOHRA Group (dále jen „Služby třetích stran“), a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách a podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

2. Uzavření Účastnické smlouvy

2.1 Zájemce o uzavření Účastnické smlouvy (dále jen „Zájemce“) vyplní formulář Objednávka služeb (dále jen „Objednávka“), podepíše jej a to společně s dokladem totožnosti, případně dalšími dokumenty nutnými k řádné identifikaci Zájemce. KOHRA Group je oprávněn předložené dokumenty kopírovat a archivovat za účelem uchování důkazů o uzavření Účastnické smlouvy.

2.2 KOHRA Group, jeho obchodní zástupce, ověří, zda se údaje uvedené v Objednávce shodují s údaji v předložených dokumentech a zda jsou splněny i další podmínky nutné pro uzavření Účastnické smlouvy (např. složení zálohy či depozita). Jsou-li veškeré podmínky splněny, obch. zástupce Objednávku podepíše. Podpisem Objednávky Zájemcem a KOHRA Group, jeho obchodním zástupcem, je uzavřena Účastnická smlouva. Uzavřením Účastnické smlouvy se Zájemce stává Účastníkem.

2.3 Zprovoznění služby proběhne k datu dohodnutému ve smlouvě.

2.4 Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy začíná běžet dnem podpisem Účastnické smlouvy.

2.5 KOHRA Group je oprávněn přijmout návrh na uzavření Účastnické smlouvy též jiným úkonem než podpisem Objednávky.

2.6 KOHRA Group je oprávněn umožnit Zájemci uzavření Účastnické smlouvy také korespondenčně. V takovém případě zveřejní ve svých informačních materiálech podmínky, za nichž bude uzavření Účastnické smlouvy tímto způsobem umožněno. Podepsanou a vyplněnou Objednávku je Účastník povinen doručit na adresu KOHRA Group s.r.o.

2.7 KOHRA Group je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za Účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.

2.8 KOHRA Group je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na

zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má Účastník záznam v Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).

3. Práva a závazky Účastníka

3.1 Účastník je oprávněn:

3.1.1 Předkládat návrhy, připomínky, žádosti a reklamace Zákaznickému centru.

3.1.2 Oznamovat zdarma závady v rámci sítě.

3.1.3 Zvolit si heslo nebo mail, na jehož základě KOHRA Group může Účastníkovi sdělovat informace o Službách, souvisejících službách či Službách třetích stran poskytovaných Účastníkovi (dále společně rovněž jen „Nabízené služby“ či „Nabízená služba“), jejich nastavení, výši dlužné částky či informace o údajích týkajících se jednotlivých spojení apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Nabízených služeb.

3.1.4 Zvolit si adresu v České republice pro zasílání Vyúčtování a jiných písemností (korespondenční adresu).

3.1.5 Umožnit užívat služby za úplaty třetím osobám, případně poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb KOHRA Group, vždy však pouze na základě písemně uzavřené Smlouvy s KOHRA Group, jejímž obsahem je stanovení podmínek, za kterých jsou Nabízené služby poskytovány koncovým Účastníkům s cílem zajistit těmto koncovým Účastníkům stejné postavení jako přímým Účastníkům KOHRA Group.

3.1.6 Využívat Nabízené služby a nabídky včetně označených KOHRA Group jako neomezené pouze takovým způsobem, jímž nedochází k jejich zneužití. Zneužitím Nabízených služeb nebo nabídek se v tomto případě rozumí i jejich využívání v míře, která výrazně přesahuje potřeby průměrného Účastníka. Využívá-li Účastník Nabízenou službu nebo nabídku v rozporu s tímto ustanovením, je KOHRA Group oprávněn její poskytování Účastníkovi ukončit nebo omezit, případně může snížit rychlost datových přenosů.

3.2 Účastník se zavazuje:

3.2.1 Užívat Nabízené služby způsobem, který je v souladu s Účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami a podmínkami jednotlivých služeb a ostatními písemnými oznámeními KOHRA Group, která budou Účastníkovi k dispozici, jakož i v souladu s platnými právními předpisy. Účastník je povinen se vždy s aktuálními podmínkami a oznámeními seznámit.

3.2.2 Řádně a včas hradit ceny Nabízených služeb ve výši dle Ceníku služeb platného v době poskytnutí Nabízených služeb.

3.2.3 Písemně informovat Zákaznické centrum o všech změnách údajů uvedených v Účastnické smlouvě, například o změnách osobních a identifikačních údajů či o změnách adres, vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje.

3.2.4 Neposkytovat službu nebo jejich část třetí osobě, pokud k tomu nevydal poskytovatel písemný souhlas. Za jakékoli problémy či vzniklé škody způsobené využitím služby poskytovatele a zařízení

elektronických komunikací poskytovatele sloužících k poskytnutí služeb elektronických komunikací nese plnou odpovědnost uživatel.

3.2.5 Nezasahovat do zařízení v majetku poskytovatele.

3.2.6 Umožnit přístup k zařízení v majetku poskytovatele.

3.2.7 Nezasílat ostatním Účastníkům zprávy, jež obsahují nevyžádanou reklamu nebo jež lze z jiných důvodů považovat za obtěžující. KOHRA Group je v odůvodněných případech oprávněn za pomoci automatických systémů monitorovat obsah přenášených zpráv, zabránit šíření datových zpráv odeslaných v rozporu se zákazem výše a tyto zprávy ukládat a použít jako důkaz. Porušení tohoto zákazu je zneužitím Nabízených služeb.

3.2.8 Nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn.

3.2.9 Dodržovat další povinnosti uvedené v těchto Všeobecných podmínkách, obchodních podmínkách jednotlivých Nabízených služeb a podmínkách Služeb třetích stran.

4. Práva a závazky KOHRA Group

4.1 KOHRA Group se zavazuje:

4.1.1 Poskytovat Účastníkovi základní služby související a Služby třetích stran a provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu, a to vždy v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

4.1.2 Poskytnout službu, pokud je to technicky možné. O poskytnutí služby rozhodne poskytovatel na základě šetření.

4.1.3 Provádět opravy sítě neprodleně po zjištění závad tak, aby závady byly odstraněny v nejbližším možném termínu, nejpozději do 7 dnů ode dne jejich zjištění.

4.1.4 Provádět modernizaci sítě v co nejkratších lhůtách, které odpovídají technologické náročnosti prováděného úkonu.

4.1.5 Zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách Služeb a souvisejících služeb, a to např. prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. V případě zvýšení cen základních Služeb a změny Všeobecných podmínek upozorní KOHRA Group současně na takovouto změnu Účastníky zasláním informace na mail.

4.1.6 Je-li to technicky a ekonomicky možné, poskytovat antivirovou ochranu přenášených datových zpráv za pomoci automatických kontrolních systémů; není-li v konkrétním případě možné antivirovou ochranu tímto způsobem poskytnout, je KOHRA Group oprávněn seznamovat se v odůvodněných případech a v nezbytném rozsahu s obsahem takových zpráv za účelem poskytnutí nejvyšší možné míry antivirové ochrany.

4.1.7 Rychlosti služby jsou dány smluvním ujednáním. Minimální rychlosti pro stahování a odesílání dat jsou 40% smluvní rychlosti, maximální 100% smluvní rychlosti. Běžně dosahovanou rychlostí je 70% maximální/inzerované rychlosti.

4.1.8 Minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr

doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] * 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720.

4.1.9 Dodržovat další povinnosti uvedené v těchto Všeobecných podmínkách.

4.2 KOHRA Group je oprávněn:

4.2.1 Omezit poskytování Nabízených služeb na dobu nezbytně nutnou k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných příslušným správním orgánem.

4.2.2 Provést změnu nastavení souvisejících s Nabízenými službami poskytovanými Účastníkovi i bez souhlasu Účastníka za předpokladu, že toto opatření je ve prospěch Účastníka nebo je nutné k řádnému poskytování Nabízených služeb. Tuto změnu lze provést i na dálku, bez fyzické přítomnosti pracovníka KOHRA Group.

4.2.3 Sdělovat Účastníkovi nebo jeho zástupci informace o Nabízených službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky či informace o údajích týkajících se konkrétních spojení apod.

4.2.4 Poskytovat různým Účastníkům různé ceny, nabídky, kvalitu služeb a úroveň péče dle smluv.

4.2.5 Přerušit nebo omezit dodávání služby způsobené:

4.2.5.1 výlučně jednáním uživatele.

4.2.5.2 vyšší mocí, jíž se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost mimo přiměřenou kontrolu kterékoli ze stran, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně veškerých skutečných nebo potenciálních protestních akcí zaměstnanců nebo omezení práce, válek, vojenských operací nebo nepokojů, vládních zásahů, požárů, povodní nebo mimořádně nepříznivého počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence nebo souhlasu orgánu pro ochranu hospodářské soutěže nebo jiného regulačního orgánu nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje.

4.2.5.3 za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou službu, pravidelná údržba je každé pondělí od 2:00 do 4:00, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

4.2.5.4 způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě; za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka.

4.2.5.5 v případě důvodného podezření na zneužívání služeb (např. pokud jsou služby využívány k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení) či v případě užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoli její části.

4.2.6 KOHRA Group neaplikuje řízení provozu, tedy ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena.

5. Platební podmínky

5.1 Ceny za poskytované Služby a související služby se začínají účtovat za kalendářní měsíc, který byl smluvně stanoven jako počátek poskytování služby.

5.2 Měsíční částky musí být uhrazeny připsáním částky stanovené smlouvou podle podmínek specifikovaných ve smlouvě

5.3 KOHRA Group je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem.

6. Zálohy a depozita

6.1 KOHRA Group je oprávněn žádat složení záloh či depozit pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu.

7. Omezení a přerušení poskytování Nabízených služeb

7.1 V případě, že Účastník neuhradí řádně a včas Platbu a nezjedná na základě upozornění KOHRA Group v průběhu náhradní lhůty nápravu, je KOHRA Group oprávněn omezit, případně též přerušit, poskytování Nabízených služeb Účastníkovi. Přerušení poskytování Nabízených služeb se také označuje jako suspendace.

7.2 Účastník souhlasí, že prokazatelným upozorněním o nezaplacení ceny s uvedením náhradní lhůty k plnění je též SMS nebo e-mail.

7.3 KOHRA Group je oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování Nabízených služeb.

8. Smluvní pokuty a finanční vypořádání

8.1 V případě prodlení Účastníka s úhradou platby je KOHRA Group oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokuty za podmínek a ve výši uvedené v **Ceníku služeb**.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.

9. Změna Účastnické smlouvy

9.1 O změnu Účastnické smlouvy (tarifu) může Účastník požádat písemně prostřednictvím Zákaznického centra, zavoláním na Zákaznické centrum, na internetových stránkách www.kohra.cz nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek KOHRA Group.

9.2 Změna Účastnické smlouvy bude potvrzena KOHRA Group provedením požadované změny nebo písemně.

9.3 K provedení změny dojde nejpozději na počátku nového měsíce nejbližšího následujícího po přijetí žádosti Účastníka, pokud byla KOHRA Group doručena nejméně 5 dnů před počátkem nového měsíce

10. Zpracování údajů Účastníků

10.1 KOHRA Group vede databázi, která obsahuje veškeré osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje Účastníků (dále jen „Údaje“), které KOHRA Group získal v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem či od třetích osob. KOHRA Group chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a zavazuje se s nimi nakládat pouze v souladu s tímto článkem a platnými právními předpisy.

10.2 Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, popř. národní identifikátor, datum narození, čísla předložených dokladů, telefonní čísla a e-mailová spojení, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaje o platbách a platební morálce a jiné údaje získané o Účastníkovi. Provozními údaji se rozumí zejména druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu

10.3 Účastník souhlasí s tím, že KOHRA Group je oprávněn Údaje zpracovávat k následujícím účelům: veškeré marketingové a obchodní účely (včetně zasílání obchodních sdělení, telemarketingu a provádění průzkumů trhu) společnosti KOHRA Group.

10.4 KOHRA Group je oprávněn Údaje zpracovávat po celou dobu trvání Účastnické smlouvy, nestanovili tyto podmínky či zákon pro konkrétní Údaje jinak. Ze zákona je KOHRA Group oprávněn zpracovávat Údaje po ukončení Účastnické smlouvy například pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky Účastníka apod.). V těchto případech bude zpracování ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.

11. Údržba sítě, pokrytí signálem

11.1 KOHRA Group je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Nabízených služeb. O tomto opatření bude KOHRA Group přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat Účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto Účastníky předem zjistit.

12. Platnost a účinnost Účastnické smlouvy

12.1 Účastnická smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami. Je-li Účastnická smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou, není-li stanoveno v Účastnické smlouvě jinak, nebo doručí-li jedna ze smluvních stran druhé nejméně 30 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že trvá na ukončení Účastnické smlouvy. Za stanovených podmínek lze změnit sjednanou dobu platnosti Účastnické smlouvy z neurčité na určitou či prodloužit dobu trvání smlouvy na dobu určitou, v obou případech i jinak než písemně. Doba platnosti Účastnické smlouvy je pak změněna přijetím výhody Účastníkem.

12.2 Účastnickou smlouvu uzavřenou na dobu určitou je Účastník oprávněn písemně vypovědět až k okamžiku uplynutí sjednané doby určité; porušení této povinnosti (smlouvu nevypovědět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty:

a) pro Účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních

plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). 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. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.

b) pro Účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).

Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně Účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek Účastníkem).

Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

12.3 Účastnickou smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou jsou Účastník i KOHRA Group oprávněni kdykoliv vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně prostřednictvím Zákaznického centra, telefonicky, na stránkách www.kohra.cz, zaslána poštou na adresu sídla poskytovatele nebo emailem.

12.4 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Účastník oprávněn písemně vypovědět Účastnickou smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi KOHRA Group, dochází-li k podstatné změně smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

12.5 Podle předchozího článku není oprávněn vypovědět Účastnickou smlouvu Účastník, jemuž byly před uzavřením Účastnické smlouvy konkrétní změny oznámeny.

13. Služby IPTV (sledovantv.cz)

13.1 Služby IPTV jsou poskytovány společností sledovantv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a,, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 1607910, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Brně sp. zn. C 78732 (dále jen „STV“) na základě platných registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Platby cen za tyto služby jsou placeny Účastníkem přímo k rukám STV pomocí objednávkového systému na adrese www.sledovantv.cz. Veškeré případné reklamace této služby směřuje Účastník na STV.

13.2 Služba Sledování TV je službou IPTV, která je poskytována na základě registrace STV jako provozovatele převzatého vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů.

13.3 Programová nabídka služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.sledovantv.cz. STV si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. STV neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců či distributorů.

13.4 Rodičovský PIN kód (zámek) je technické opatření, které umožňuje Účastníkovi či koncovému uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.

13.5 Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

13.6 Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu. Další informace jsou uvedeny v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu.

13.7 V případě využívání služeb IPTV nevzniká Účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; Účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů těchto služeb. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel či STV právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

13.8 STV neodpovídá za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které STV přebírá. STV dále neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

13.9 STV poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které STV přebírá.

14. Reklamac e a lhůty pro jejich uplatnění

14.1 Účastník nebo osoba Účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

14.2 Reklamac e se uplatňují písemně na adrese sídla KOHRA Group. Reklamac e by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu či název Účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury. Reklamaci je Účastník oprávněn uplatnit také prostřednictvím formuláře v zákaznickém kontu (Účastník v reklamaci nevyplňuje identifikační údaje, je identifikován přihlášením do konta).

14.3 Reklamaci na vyúčtování ceny služby je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci

uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, poskytovatel je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat..

14.4 Reklamaci na poskytnutou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

14.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

14.6 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

14.7 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

14.8 Postup při vyřizování reklamací dle čl. 14 Všeobecných podmínek se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

14.9 Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

14.10 KOHRA Group při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

15. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost, změna jiných smluvních podmínek

15.1 KOHRA Group je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecné podmínky z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.

15.2 KOHRA Group je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny Nabízených služeb, případně ukončit poskytování stávajících Nabízených služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny

podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Nabízené služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se KOHRA Group zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

15.3 Změnu Ceníku služeb KOHRA Group zveřejní zpravidla 40 dnů předem.

15.4 Změnu Všeobecných podmínek KOHRA Group zveřejní nejméně 30 dnů předem.

16. Rozhodné právo a rozhodování sporů

16.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto Všeobecných podmínek na jinou osobu.

16.2 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z Účastnické smlouvy se řídí českým právním řádem.

16.3 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové řešení se vždy pokusit. O sporech mezi KOHRA Group a Účastníkem rozhoduje soud. Mimosoudní řešení v případě sporů týkajících se služeb elektronických komunikací je příslušné u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě ostatních sporů u České obchodní inspekce (coi.cz). Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si smluvní strany dohodly místní příslušnost Okresního soudu v Prostějově.

16.2 Závazkový vztah, založený Účastnickou smlouvou, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb, obchodním zákoníkem, v platném znění.

17. Ustanovení společná a závěrečná

17.1 KOHRA Group zasílá Účastníkovi písemnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem, elektronickou poštou, SMS či MMS. Za písemné právní úkony KOHRA Group se považují i právní úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS a MMS.

17.2 Adresu pro zasílání písemností si Účastník volí v Objednávce. V případě potřeby, například tehdy, pokud se nepodařilo písemnost na korespondenční adresu doručit, však KOHRA Group může písemnost zaslat i na jinou adresu uvedenou v Objednávce či na jinou známou adresu Účastníka, včetně e-mailové adresy.

17.3 Písemnost zasílaná prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Účastníka či na jeho e-mailovou adresu.

17.4 Není-li výslovně stanoveno jinak, rozumí se dnem vždy kalendářní den.

17.5 České znění těchto Všeobecných podmínek je zněním závazným.

17.6 Obsah Účastnické smlouvy tvoří platné Všeobecné podmínky a platný Ceník služeb, Objednávka a Nastavení služeb. Jde-li o úpravu stejné otázky, má úprava obsažená v Objednávce, Ceníku služeb a Nastavení služeb přednost před Všeobecnými podmínkami; Nastavení služeb má pak přednost před Ceníkem služeb.

17.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnost 1.1.2021.