

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Kabelnet s.r.o. pro fyzické osoby nepodnikatele  
se sídlem Jablonecká 416/58, 19000 Praha 9 - Střížkov IČ: 01411110 DIČ CZ01411110 Registrace ČTÚ 3635, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 206299.

(dále jen poskytovatel nebo Kabelnet)

## 1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Poskytovatelem služeb je Kabelnet s.r.o. Účastníkem je buď fyzická osoba nepodnikatel (dále jen uživatel nebo účastník).

## 2. Smlouva

### 2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

### 2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy si Účastník vybral, je smlouva uzavřená (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasili.

### 2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

### 2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Změnu Smlouvy je možné uskutečnit stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. O takové změně informuje Poskytovatel Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách [www.kabelnet.cz](http://www.kabelnet.cz) a v každé své provozovně.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy podstatně nebo v neprospěch Účastníka, oznámí to Poskytovatel Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

2.4.4. Pokud poskytovatel změní podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.3. a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy Účastník nesouhlasí je povinen písemně informovat Poskytovatele alespoň 15 dnů před plánovanou změnou. Účastník však není oprávněn ukončit smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

### 2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena.

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě nebo ve Specifikaci Služby uvedeno jinak.

### 2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou s minimálním plněním, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá nebo minimální plnění neuplyne.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v 3 měsíční výpovědní lhůtě, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní lhůta 5 dnů začne běžet první den po doručení písemné výpovědi.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

### 2.7. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu souvisle déle než 30 dní.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;

- (c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)
- (d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;
- (e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.)
- (f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Kabelnet nebo jejich dodavatelů nebo dalších osob (4.6.d);
- (g) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

2.7.3. V případě smlouvy na dobu určitou nebo s minimálně určenou dobou náleží poskytovateli poplatky za celou dobu trvání dohody a to i v případě že, služba nebyla využívána vůbec nebo jen po určitou část doby. V případě akcí se slevou náleží poskytovateli při předčasném ukončení smlouvy pro důvody uvedené v 2.7.2 případně jiné důvody kdy je poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu nebo ze strany uživatele doplatek za služby v plné výši dle platného ceníku v den podpisu smlouvy za objednanou službu pro celou dobu trvání smlouvy bez ohledu na délku doby využití objednané služby a výše slevy, kdy již uhrazené částky v plné nezlevněné výši je možné odečíst od celkové dlužné částky. V případě akcí se slevou náleží poskytovateli při předčasném i běžném ukončení dohody ze strany uživatele doplatek za zařízení v plné výši za použití bodu 7.5 v den podpisu dohody za zařízení pro celou dobu trvání dohody bez ohledu na délku doby využití objednané služby a výše slevy, kdy již uhrazené částky v plné nezlevněné výši je možné odečíst od celkové dlužné částky.

## 2.8. Komunikace mezi smluvními stranami

2.8.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně a nebo telefonicky: Jablonecká 416/58 19000 Praha 9 - Střížkov, e-mail: kabelnet@seznam.cz, telefonní číslo 737768298.

2.8.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje výhradně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo e-mail se zaručeným elektronickým podpisem.

2.8.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem.

Dále Poskytovatel bude využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

## 3. Informace o účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

- a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště,
- Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

### 3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit poskytovateli co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny.

Další ustanovení čl. 3 se užití v případě, že Účastník je subjektem údajů dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

### 3.3. Provozní a lokalizační údaje

Kabelnet vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků.

Podpisem Smlouvy vyslovuje Účastník souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### 3.4. Účel a rozsah zpracování údajů

Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů obou smluvních stran, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv

a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

### 3.5. Způsob zpracování údajů

Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává manuálně. Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavá-

zání mlčenlivostí a jsou seznámeni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává sám v určitých případech zpracovateli. V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro Kabelnet zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro Kabelnet zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytuje Kabelnet údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a se zpracovateli je vždy uzavřena písemná

smlouva o zpracování osobních údajů.

### 3.7. Obchodní sdělení

3.7.1. Účastníkovi na jeho jméno, příjmení a adresu bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení Kabelnet, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s Kabelnet ve smluvním vztahu. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení poštou zasílána, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou. Uvedené údaje je Poskytovatel oprávněn poskytnout i jinému správci. Pokud si to Účastník nepřeje, může se zasíláním kdykoli vyjádřit nesouhlas písemnou formou.

3.7.2. Na adresu elektronické pošty účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení Kabelnet, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

### 3.8. Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb jsou hovory s klientským centrem nahrávány.

### 3.9. Marketing

Údaje Účastníka bude Poskytovatel využívat k marketingovým účelům, s čímž Účastník podpisem smlouvy souhlasí. Souhlas s tímto zpracováním údajů může Účastník kdykoli odvolat.

### 3.10. Registr dlužníků

Pokud se stane Účastník dlužníkem Poskytovatele, může Poskytovatel poskytnout informaci o tom příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím Účastník souhlasí.

### 3.11. Práva Účastníka při zpracování údajů

Účastník má právo na poskytnutí informací, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o něm Poskytovatel zpracovává, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se Účastník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení. Může také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Může se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 4. Služby

### 4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje m.j. tyto služby elektronických komunikací:

- a) Služba přístupu k síti internet
- b) Šíření rozhlasových a televizních signálů IPTV
- c) Služby přenosu dat

Další Služby nebo doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen Služba nebo Služby), jsou uvedeny v smlouvě.

### 4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne podpisu smlouvy nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 4.3. Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (čl. 7) zpravidla instaluje technik poskytovatele v některých případech si jej účastník může instalovat sám. Instalaci Přijímacího zařízení Poskytovateli je třeba tuto službu objednat. Instalace Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele je zpoplatněna dle ceníku nebo dle Smlouvy.

### 4.4. Místo poskytování Služby

4.4.1. Služba je poskytována u Účastníka. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě.

4.4.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.4.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

4.4.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Zároveň je účastník povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného. Za účelem plnění dohody se účastník zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání dohody, jakož i v

souvislosti s jejím ukončením nebo i po jejím ukončení (po ukončení se rozumí zejména objekty s kabelovým rozvodem nebo dostupné klíčem nebo jiným prostředkem pro vstup). Za účelem plnění smlouvy je účastník povinen v případě Instalace nebo umístění zařízení v prostorech které nejsou jeho vlastnictvím si obstarat souhlas vlastníka(ů) objektu nebo jím pověřeného správce v případě že, tento souhlas si účastník neopatří nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za důsledky z toho vyplývající. Poskytovatel má za to že, si účastník tento souhlas opatřil a to i v případě pokud ho účastník při instalaci nepředloží. Účastník nese veškerou odpovědnost spojenou s důsledky které vzniknou v případě že, si tento souhlas neobstaral nebo ho při instalaci nepředložil. Poskytovatel v takovém případě nedokazuje zda souhlas byl nebo nebyl předložen a má se za to, že předložen nebyl kdy veškeré náklady na straně vlastníka i poskytovatele jsou k tíži účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo ponechat zařízení související s Instalací a provozem připojení na místě a to i po ukončení smlouvy s odkazem na Zákon o elektronických komunikacích zejména ustanovení o provozu a zřizování na cizích pozemcích a v cizích stavbách.

#### 4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Služby může užívat Účastník nebo osoby v místě připojení, a to pouze pro vnitřní potřebu Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, zejména mimo místo připojení je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

#### 4.6. Způsob užívání Služeb

Při užívání našich Služeb je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Kabelnet nebo dalších osob.
- e) Zakazuje se vytvářet další sítě nebo provozovat dhcp servery a routry, rádiová zařízení bez vědomí poskytovatele zejména směrem do sítě poskytovatele. V případě zjištění takovýchto neohlášených zařízení - sítí bude požadována smluvní pokuta v výši 5000 Kč bez DPH plus budou uhrazeny náklady času na zjištění těchto zařízení dle platného ceníku zejména dojde-li k narušení nebo omezení provozu sítě poskytovatele. Služby lze užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR. Stejně jako v bodě 4.6.e) bude postupováno pokud dojde k porušení bodu 4.6.a),c)d) zejména co do výše smluvní pokuty kdy úhradou smluvní pokuty v bodě 4.6.a-e) se poskytovatel nevzdává práva na náhradu nákladů spojených s takovýmto porušením povinností účastníka.

#### 4.7. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Kabelnet porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit telefonicky nebo e-mailem.

Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu obvykle do 2 pracovních dnů maximálně do 5-ti pracovních dní, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Kabelnet, nese náklady na opravu Kabelnet. V opačném případě nese náklady Účastník.

#### 4.8. Služby třetích stran

Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

#### 4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu, anebo hrozí-li přetížení kapacity sítě.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
  - b) Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
  - c) Účastník odmítne složit záruku (5.8.);
  - d) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);
- 4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

#### 4.10. Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může Poskytovatel upravit řízení rychlosti sítě a jednotlivých uživatelů tak, aby nedocházelo k jejímu přetížení. Úpravu rychlosti může poskytovatel provést i u jednotlivých uživatelů a to způsobem kdy je nastavena maximální rychlost na určitou dobu a po uplynutí této určité doby může Poskytovatel omezit rychlost přenosu u užívané Služby do konce jednotlivých připojení. Po ukončení

všech připojení je při znovu se připojení rychlost automaticky obnovena a po určitém čase dojde opět k jejímu snížení. Tato pravidla budou uplatňována při neobvyklém zatížení sítě poskytovatele, neobvyklém počtu propojení uživatele, neobvyklém zatížení připojení uživatele. Zatížením se rozumí rychlost připojení nebo objem přenesených dat.

4.11. Odpovědnost za škodu. Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Kabelnet tedy není povinen nahradit škodu uživatelům služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.12 Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím přípojky k datové síti poskytovatele, kdy přípojka se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené v smlouvě a která je považována za koncový bod. Předávacím místem se rozumí u pevného kabelového připojení poslední přístupné zařízení sdílejícího, u rádiového připojení se předávacím místem rozumí přístupový bod sdílejícího které nemusí být na stejné adrese jako adresa uživatele. Poskytovatel neručí za kvalitu nebo případnou nefunkčnost mezi předávacím místem a koncovým bodem. Poskytovatel neručí ani za zařízení a jejich zapojení, nastavení pokud jsou koncovým bodem sítě nebo jsou na něj napojeny nebo jsou umístěny a napojeny za koncovým bodem sítě. Poskytovatel ručí za dodání sjednaných služeb do předávacího místa.

## 5. Cena za Služby

### 5.1. Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

### 5.2. Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně za ten samý kalendářní měsíc v kterém byli služby poskytnuty nebo dopředně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. U služeb s neměnným poplatkem se vyúčtování nezasílá pokud není dohodnuto jinak a uživatel hradí poplatek dle smlouvy nebo dodatků k smlouvě na bankovní účet poskytovatele.

### 5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena na smlouvě. Pokud ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

V případě, že na vyúčtování je jiné datum splatnosti než na smlouvě má přednost tento den splatnosti na vyúčtování před dnem splatnosti uvedeným na smlouvě.

### 5.4. Sleva

5.4.1. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodli ve Smlouvě.

#### 5.4.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. a) až f)) a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.4.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

### 5.5. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování vždy e-mailem pokud e-mailový kontakt uživatel neuvedl písemně na adresu uživatele kdy písemné zaslání je zpoplatněno dle ceníku a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.). Znovu zapojení - reaktivace je zpoplatněno dle ceníku.

### 5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2.a).

### 5.7. Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím e-mailu nebo telefonního kontaktu poskytovatele.

5.8 Pokud uživatel zašle na účet poskytovatele platbu s nesprávnými údaji zejména pro správné přiřazení platby, je za dohledávání takovéto platby poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek dle ceníku.

#### 5.9 Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle objednaných služeb a jejich ceny uvedené v ceníku. Minimálně je požadována záruka v výši 3 měsíčních plateb. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím e-mailu nebo telefonního kontaktu poskytovatele. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Přijímacího zařízení pokud bylo zapůjčeno). Záruka může dle platební morálky klienta být použita v průběhu trvání smlouvy na úhradu jednotlivých vyúčtování.

5.10 Uživatel bere na vědomí, že pro případ prodlení s platbami uživatele je sdílející oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích a uživatel výslovně s touto výší smluvní pokuty z dlužných částek souhlasí a zavazuje se ji uhradit bez protestu.

5.11 Ceník včetně jeho změn je k dispozici na [www.kabelnet.cz](http://www.kabelnet.cz).

### 6. Reklamační řád

#### 6.1. Reklamace vyúčtování

Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny Služeb na kontaktech poskytovatele tedy telefonicky a e-mailem, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

#### 6.2. Odkladný účinek

Reklamace nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost Účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamace rozhodnout. Vyúčtování se stane splatným v den nabytí právní moci rozhodnutí a v případě pokud neměl uživatel plný úspěch jsou pak splatné i další poplatky zejména smluvní pokuty, úrok z prodlení, zastoupení poskytovatele nebo jiné poplatky související.

#### 6.3. Reklamace Služby

Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté Služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

#### 6.4. Vyřízení reklamace

Reklamací vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

### 7. Pronájem Přijímacích zařízení

#### 7.1. Přijímací zařízení

Přijímací zařízení je zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. přijímat signál Kabelnet. Jedná se např. o anténu, routery, set-top-box atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit. Prodej Přijímacích zařízení je upraven zvlášť ve Všeobecných obchodních podmínkách prodeje Přijímacích zařízení.

#### 7.2. Pronájem Přijímacího zařízení

V případě pronájmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve smlouvě nebo v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit proti poškození, ztrátou a krádeží.

#### 7.3. Vypůjčka Přijímacího zařízení

Pokud je Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4 – 7.7.).

#### 7.4. Vrácení Přijímacího zařízení

Pokud si smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak, je Účastník povinen vrátit pronajaté Přijímací zařízení do 7 dnů od skončení Smlouvy, a to na adresu: Kabelnet s.r.o., Jablonecká 416/58, 19000 Praha 9 - Střížkov. To platí i v případě, že Účastník ukončil užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení je používáno jen pro její příjem. Účastník je povinen zásilku při odesílání zabalit tak, aby nedošlo k poškození zařízení přepravou kdy poškození zařízení přepravou je k tíži odesílatele – uživatele a je povinen zásilku pojistit dle výše ceny pro příslušné Přijímací zařízení, které je stanoveno a uvedeno v smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem. Pokud by cena v smlouvě uvedena nebyla má se za to, že cena zařízení je 3000 Kč, pokud je cena vyšší použije se cena v které byla v den pořízení zařízení. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli.

Účastník je povinen vrátit zařízení včas a v pořádku včetně všech součástí a příslušenství.

#### 7.5. Nevrácení zařízení

Pokud pronajaté Přijímací zařízení nevrátí Účastník včas a v pořádku (7.4.), může Poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty v výši 3000 Kč. Pokud je zařízení v hodnotě vyšší než 3000 Kč bude požadována

