

## **Všeobecné podmínky pro službu Internet Cable**

Tyto Všeobecné podmínky pro službu Internet Cable (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou vydány obchodní společností MAME Moravské Budějovice, s.r.o., Tovačovského sady 98, 676 02 Moravské Budějovice, identifikační číslo osoby 25570161, údaj o zápisu v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 34189. Všeobecné podmínky jsou vydány podle ustanovení § 1751 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a určují část obsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

### **Článek 1**

#### **Předmět plnění**

Všeobecné podmínky určují část obsahu Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele umožnit v ujednaných nemovitých věcech realizaci připojení Zákazníka k síti elektronických komunikací (dále jen „Síť“) a prostřednictvím Sítě poskytovat pro Zákazníka ujednané služby elektronických komunikací z typů služeb specifikovaných v Článku 2. Umožnit realizaci připojení a poskytovat služby je Poskytovatel zavázán v místech pokrytých Sítí, přičemž pro danou službu je Síť tvořena postupnou kombinací kabeláže optické a metalické. Síť je vlastnictvím Poskytovatele.

Ujednané připojení, které je předmětem Smlouvy, zahrnuje ze strany Poskytovatele závazek zapojení jedné účastnické zásuvky pro smluvně ujednanou službu Internet Cable v každé ujednané nemovité věci. Počet následně provozovaných počítačů Zákazníka v dané nemovité věci ani objem přenášených dat nejsou přímo omezeny. Účastnickou zásuvku je zavázán pořídit na svůj náklad Zákazník. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu signálu ve vztahu k zařízením Zákazníka, která jsou umístěna za účastnickou zásuvkou.

Na základě požadavku Zákazníka se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi též doplňkovou službu související s předmětem Smlouvy; touto službou je realizace dočasného odpojení.

Plnění Poskytovatele Zákazníkovi jsou poskytována za úplatu, pokud není uvedeno jinak.

### **Článek 2**

#### **Typy služby**

Poskytovatel v rámci poskytování služby Internet Cable realizuje dále uvedené typy služby:

- C-START;
- C1;
- C2;
- C3;
- sledovانيتv.cz.

Obsah každého typu služby je uveden v Ceníku pro službu Internet Cable (dále jen „Ceník“). Na základě požadavku Zákazníka o dočasné odpojení a zpětné připojení po dočasném odpojení se zavazuje Poskytovatel uzavřít se Zákazníkem ve lhůtě třiceti dnů od vyslovení požadavku dodatek ke Smlouvě, na jehož podkladě dojde k pozastavení na dobu určitou účinnosti Smlouvy, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k uzavření dodatku. Doba pozastavení účinnosti Smlouvy nesmí být kratší než dva kalendářní měsíce a delší než šest kalendářních měsíců. V době dočasného odpojení nevzniká Zákazníkovi povinnost platit pravidelné úhrady služeb. Další případné dočasné odpojení Zákazníka je možné nejdříve po uplynutí dvou měsíců čerpání služeb Zákazníkem dle Smlouvy.

### **Článek 3 Připojení**

Služby dle Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat po realizaci připojení, tj. po zřízení přípojky k Síti. Zřízení přípojky k Síti se zavazuje pro Zákazníka zrealizovat Poskytovatel za úzké součinnosti se Zákazníkem. Realizace připojení Zákazníka zahrnuje ze strany Poskytovatele závazek provést následující úkony: kontrola stavu technické připravenosti Zákazníka, proměření kabeláže, napojení na Síť, zapojení účastnické zásuvky pořízené Zákazníkem, přeměření úrovně signálu. Podmínkou pro vlastní zřízení přípojky, tj. k tomu, aby bylo možno realizovat napojení Zákazníka na existující Síť, která je ve vlastnictví Poskytovatele, je zajištění technické připravenosti Zákazníkem. Ten je v rámci technické připravenosti povinen realizovat na svůj náklad v nemovité věci uvedené ve Smlouvě případně v přilehlých pozemcích část přípojky od hranice vlastnictví k místu umístění účastnické zásuvky, a to v souladu s platnými normami a právními předpisy. Za hranici vlastnictví je považována hranice mezi pozemkem, v němž je umístěna Síť Poskytovatele a pozemkem, v němž zřizuje v rámci technické připravenosti část přípojky Zákazník (tj. obvykle pozemkem, k němuž má Zákazník právo vlastnické či jiné právo užívání). Za zřizovatele přípojky s právem jejího užívání a s povinností realizace jejích oprav a údržby od hranice vlastnictví směrem k účastnické zásuvce je považován Zákazník. Kabeláž umístěná na opačnou stranu od hranice vlastnictví než je umístěna účastnická zásuvka je součástí Sítě, která je vlastnictvím Poskytovatele se všemi právy a povinnostmi z tohoto vlastnictví vyplývajícími.

Poskytovatel je povinen realizovat připojení Zákazníka nejpozději v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy. To neplatí v případě, že Zákazník nezajistil technickou připravenost dle prvního odstavce Článku 3.

Pro realizaci připojení je Zákazník povinen, v případě, že sám není vlastníkem předmětné nemovité věci uvedené ve Smlouvě, zajistit souhlas s realizací připojení od vlastníka nemovité věci, v případě potřeby též vlastníků navazujících pozemků. Dále je Zákazník povinen umožnit vstup pracovníka Poskytovatele do předmětné nemovité věci za účelem realizace připojení poté, co Poskytovatel splnil svoji povinnost oznámit Zákazníkovi termín realizace připojení s alespoň pětidenním předstihem, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Úplatu za realizaci připojení je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti stanovené Poskytovatelem.

Po realizaci připojení sepíší smluvní strany o tomto protokol potvrzující předvedení funkčnosti Sítě. Součástí protokolu bude též specifikace hranice vlastnictví. Tento údaj bude následně zanesen Poskytovatelem do dokumentace Sítě.

Pokud dojde k ukončení účinnosti Smlouvy z důvodu výpovědi ze strany Zákazníka, zavazuje se Poskytovatel na základě požadavku Zákazníka o změnu osoby oprávněné k užívání přípojky na jinou osobu (dále jen "Nový Zákazník") uzavřít novou Smlouvu s Novým Zákazníkem. Takovou Smlouvu jsou Poskytovatel a Nový Zákazník zavázáni uzavřít ve lhůtě třiceti dnů od ukončení účinnosti Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a Novým Zákazníkem získá právo užívání přípojky v dané nemovité věci následně Nový Zákazník, jemuž v tomto případě nevzniká z titulu Smlouvy povinnost úhrady realizace připojení. Svůj požadavek na změnu osoby oprávněné k užívání přípojky stvrdí Zákazník tak, že na Smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Novým Zákazníkem umístí uprostřed mezi jejich podpisy podpis svůj.

Pokud dojde ke smrti Zákazníka a Smlouva tudíž zanikne, zavazuje se Poskytovatel na základě požadavku jednoho z dědiců uzavřít s tímto dědicem novou Smlouvu jako s Novým Zákazníkem. Takovou Smlouvu jsou Poskytovatel a Nový Zákazník zavázáni uzavřít ve lhůtě třiceti dnů od vyslovení požadavku Nového Zákazníka. Uzavřením Smlouvy mezi

Poskytovatelem a Novým Zákazníkem získá právo užívání přípojky v dané nemovité věci následně Nový Zákazník, jemuž v tomto případě nevzniká z titulu Smlouvy povinnost úhrady realizace připojení.

#### **Článek 4**

##### **Další plnění poskytovaná jako součást předmětu Smlouvy**

V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy se v rámci svého závazku ze Smlouvy zavazuje Poskytovatel Zákazníkovi bez další úplaty poskytovat též následující:

- provoz telefonické konzultační linky pro řešení technických problémů každodenně v čase od 7:00 do 22:00 hod. na telefonním čísle +420 477 012 059;
- provoz internetového neveřejného uživatelského portálu [dohled.ktvmb.cz](http://dohled.ktvmb.cz).

#### **Článek 5**

##### **Ceny a jejich úhrada**

Ceny služeb poskytovaných na základě Smlouvy jsou určeny Ceníkem. Ceník obsahuje veškeré Zákazníkem hrazené úkony a služby.

Ceny služeb je Zákazník povinen platit Poskytovateli ujednaným způsobem v ujednané lhůtě a ujednané výši.

V Ceníku je zahrnuta výše úplaty za jednorázové úkony a dále výše úplaty za pravidelné periodické úhrady služeb.

Úplata za jednorázové úkony je splatná v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele na základě faktury - daňového dokladu - vystavené Poskytovatelem pro Zákazníka.

Splatnost úplaty za pravidelné úhrady služeb s měsíční periodicitou je stanovena tak, že úplata za služby poskytnuté v daném kalendářním měsíci je splatná do posledního dne kalendářního měsíce následujícího po daném kalendářním měsíci, a to bezhotovostním převodem ujednané částky na bankovní účet Poskytovatele číslo 19-7675240207/0100, nebo prostřednictvím systému SIPO obstarávaného Českou poštou.

V mimořádných případech je Poskytovatel oprávněn pro Zákazníka vystavit vyúčtování periodicky poskytovaných služeb a toto vyúčtování je poté povinen doručit na adresu Zákazníka pro doručování v listinné formě nebo pro doručování elektronické pošty. Mimořádnými případy se rozumí zejména případy, kdy služby nebyly poskytovány po celé období periodicity nebo případy, kdy došlo ke změně období periodicity apod.

#### **Článek 6**

##### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

Poskytovatel udržuje Sít' v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality přenosu signálu stanovené příslušnými předpisy a normami.

Poskytovatel zabezpečí obnovení připojení v případě jeho výpadku, a to sám nebo prostřednictvím subdodavatele, ve lhůtě dvou pracovních dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni nahlášení poruchy Zákazníkem. Poruchu Zákazník nahlásí buď osobně v sídle Poskytovatele v pracovní dny v čase od 7:00 do 14:00 hodin, nebo telefonicky na čísle +420 477 012 059 kterýkoliv den v čase od 7:00 do 22:00 hodin. Výše uvedený závazek Poskytovatele zabezpečit obnovení připojení však neplatí v případě, že výpadek připojení bude zapříčiněn okolnostmi vyšší moci. Pokud bude výpadek připojení zapříčiněn technickou poruchou závažného charakteru, prodlužuje se lhůta k obnovení připojení nejdéle na pět pracovních dnů.

Poskytovatel v případě výpadku či omezení připojení neodpovídá Zákazníkovi za ušlý zisk, ztrátu či případné následné škody. Poskytovatel nemá vůči Zákazníkovi povinnost náhrady jakékoli škody v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve Smlouvě nebo v

případě přerušení poskytování služby.

Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy.

Poskytovatel neodpovídá za obsahovou stránku výstupů přenosu dat jednotlivých typů služby.

Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit připojení z důvodu měření technického zařízení, odstraňování poruch, v době mimořádného opatření nebo z důvodu obecného zájmu.

Případné omezení připojení, které bude Poskytovateli předem známo, Poskytovatel oznámí Zákazníkovi prostřednictvím zprávy zaslané Zákazníkovi na některý z kontaktů uvedených ve Smlouvě v určení smluvních stran.

Poskytovatel vhodným způsobem a s přiměřeným časovým předstihem informuje Zákazníka o připravovaných podstatných změnách týkajících se služeb poskytovaných na základě Smlouvy.

V případech níže uvedených porušení povinností Zákazníka je Poskytovatel oprávněn omezit Zákazníkovi poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu k ní. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na úhradu služeb skutečně poskytnutých a právo na úhradu případného úroku z prodlení. Omezit Zákazníkovi poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu k ní je Poskytovatel oprávněn:

- nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti cenu plnění poskytnutého Poskytovatelem ani poté, co jej Poskytovatel na dluh prokazatelně upozornil a stanovil náhradní sedmidenní lhůtu k zaplacení;

- porušil-li Zákazník povinnost stanovenou ve druhém odstavci Článku 7, tedy povinnost počínat si vždy tak, aby nenapadal ani neomezoval ostatní Zákazníky ani funkce technických zařízení Poskytovatele;

- porušil-li Zákazník zákaz stanovený ve třetím odstavci Článku 7, tedy zákaz poskytovat signál vně nemovité věci uvedené ve Smlouvě či umožnit připojení na Síť jiné osobě.

## **Článek 7**

### **Práva a povinnosti Zákazníka**

Zákazník užívá služeb poskytovaných mu na základě Smlouvy pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, s Všeobecnými podmínkami jakož i s právním řádem.

Zákazník si v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy počíná vždy tak, aby nenapadal ani neomezoval ostatní Zákazníky. Obdobná povinnost Zákazníka se vztahuje též k napadání či omezování funkce technických zařízení Poskytovatele.

Zákazník není oprávněn poskytovat signál vně nemovité věci uvedené ve Smlouvě jakožto není oprávněn umožnit připojení na Síť jiné osobě.

Zákazník odpovídá za to, že jím připojená zařízení a jejich součásti mají platné technické a bezpečnostní atesty a dostatečné technické parametry pro poskytování služeb dle Smlouvy.

Zákazník umožní Poskytovateli přístup do předmětné nemovité věci a zajistí svoji součinnost Poskytovateli zajišťujícímú předmět plnění v případě potřeby oprav, úprav nebo měření v místě připojení Zákazníka. Neplnění tohoto závazku může být důvodem k prodloužení lhůt vyplývajících pro Poskytovatele ze Smlouvy.

Zákazník uhradí Poskytovateli cenu za případný bezdůvodný výjezd servisního pracovníka Poskytovatele k Zákazníkem nahlášené poruše.

Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli změny významné pro existenci Smlouvy.

## **Článek 8**

### **Reklamacce**

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci služeb poskytovaných Poskytovatelem, pokud jejich rozsah a kvalita neodpovídají ustanovením Smlouvy, Všeobecných podmínek či právního řádu. Zákazník je též oprávněn uplatnit reklamaci ceny, pokud tato není v souladu s

ustanoveními Smlouvy či Ceníku.

Reklamací platně uplatní Zákazník buď osobně v sídle Poskytovatele, nebo formou s prokazatelným doručením na adresu Poskytovatele.

Reklamací ceny event. vad služby Zákazník uplatní bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby (v případě reklamace ceny dané služby) event. do dvou měsíců ode dne poskytnutí vadné služby (v případě reklamace vad služby).

Uplatnění reklamace musí mimo jiné obsahovat: číslo Smlouvy, identifikaci Zákazníka, jméno a příjmení osoby podávající reklamací včetně telefonního čísla, datum a čas zjištění závady či důvodu reklamace, popis závady či důvodu reklamace, požadavek případně návrh řešení.

Poskytovatel vyřídí reklamací nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, vyřídí Poskytovatel reklamací nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamace.

Zákazník má vůči Poskytovateli na základě včasné a oprávněné reklamace nárok na vrácení peněz za Zákazníkem již uhrazenou službu v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve Smlouvě či ve Všeobecných podmínkách nebo v případě přerušení poskytování služby. Poskytovatel v takovém případě v zákonem stanovené lhůtě vystaví pro Zákazníka opravný daňový doklad na oprávněně reklamovanou částku a v patnáctidenní lhůtě ode dne vystavení dokladu, pokud nedojde k započtení, vrátí Zákazníkovi danou částku bezhotovostním převodem na bankovní účet a pod variabilním symbolem tak, jak jsou tyto údaje určeny Zákazníkem v reklamaci.

## **Článek 9 Vyšší moc**

Pro účely Smlouvy se za vyšší moc považuje každá nepředvídaná nebo neodvratitelná událost, která vznikla nezávisle na vůli stran, a která znemožňuje po určitou dobu zcela nebo částečně splnění závazků některé ze smluvních stran. Jako vyšší moc lze uznat události, ke kterým dojde po podpisu Smlouvy a kterým nemohla smluvní strana, jíž se týkají, zabránit.

Smluvní strana, u níž dojde k okolnosti vyšší moci, je povinna neprodleně, nejpozději do pěti dnů, uvědomit druhou smluvní stranu o vzniku této události, jakož i o jejím ukončení. Marné uplynutí této lhůty má za následek zánik práva dovolávat se okolnosti vyšší moci. Sdělení o vzniku dané události bude druhé smluvní straně dáno na vědomí prostřednictvím zprávy zaslané na adresu pro doručování elektronické pošty, nebo prostřednictvím SMS zprávy zaslané na telefonní číslo, nebo prostřednictvím listinné zprávy zaslané na adresu pro doručování, tak jak jsou tyto kontaktní údaje uvedeny ve Smlouvě. Povinnost Poskytovatele uvědomit Zákazníka o tom, že u Poskytovatele došlo ke vzniku události vyšší moci neplatí v případě, že Poskytovatel dopady vyšší moci odstraní ve lhůtě dvou pracovních dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni vzniku události vyšší moci.

Po dobu trvání okolnosti vyšší moci se přerušuje účinnost Smlouvy a smluvní strany nejsou povinny plnit své závazky ze Smlouvy. Zejména Poskytovatel je v těchto případech oprávněn změnit nebo zrušit poskytování služeb dle Smlouvy, aniž by byl zavázán k povinnosti náhrady.

Jestliže okolnost vyšší moci trvá déle než 30 dnů, jsou smluvní strany povinny si dohodnout odpovídající změny Smlouvy. Nedojde-li k dohodě, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně od Smlouvy odstoupit.

## **Článek 10 Zpracování osobních údajů Zákazníků**

Poskytovatel vede aktuální databázi Zákazníků, která v případě, že Zákazníkem je fyzická

osoba, obsahuje její osobní údaje uvedené ve Smlouvě, které Poskytovatel zpracovává v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, pro účely poskytování služeb dle Smlouvy a služeb s nimi souvisejících, jakož i pro obchodní účely Poskytovatele.

Zákazník, který je subjektem údajů, souhlasí s tím, že Poskytovatel jako správce bude po dobu účinnosti Smlouvy jeho osobní údaje získané v souvislosti se smluvním vztahem zpracovávat. Zákazník tyto údaje poskytuje Poskytovateli s vědomím, že bez jejich poskytnutí nemůže být Smlouva uzavřena.

Poskytovatel je povinen chránit veškeré údaje týkající se Zákazníka, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy. Poskytovat tyto údaje třetím osobám je Poskytovatel oprávněn pouze na základě ustanovení právního řádu.

### **Článek 11**

#### **Změny a doplnění Všeobecných podmínek a Ceníku**

Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky a Ceník v přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat. Poskytovatel je též oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb, přičemž služby, jejichž poskytování bylo ukončeno, nahradí Poskytovatel zavedením obdobných služeb, je-li to technicky možné.

### **Článek 12**

#### **Získávání aktuálních informací**

Veškeré aktuální informace jakožto znění Všeobecných podmínek a Ceníku v daném okamžiku účinných a v tom samém okamžiku zároveň určujících část obsahu Smlouvy jsou a budou Zákazníkovi k dispozici v elektronické formě na internetových stránkách Poskytovatele [www.mamenet.cz](http://www.mamenet.cz). V listinné formě jsou a budou výše uvedené informace a dokumenty k dispozici v sídle Poskytovatele.

### **Článek 13**

#### **Řešení sporů**

Spory vyplývající ze Smlouvy, které není možno mezi stranami vyřešit smírnou cestou, projednávají a rozhodují soudy; v některých případech rozhoduje spory Český telekomunikační úřad. Řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy mimo soudní nebo správní řízení není přípustné.

### **Článek 14**

#### **Účinnost Všeobecných podmínek**

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2015 a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky účinné ode dne 1. 1. 2014.