

## 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, IČO 25570161; společnost je zapsaná v obchodním rejstříku, Krajský soud v Brně vede v oddíle C vložku 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

- 1.1. 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 „Sít“) 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 Sít tvořena postupnou kombinací kabeláže optické a metalické. Sít je vlastnictvím Poskytovatele.
- 1.2. 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 zařízení 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.
- 1.3. Na základě požadavku Zákazníka se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi též doplňkovou službu související s předmětem Smlouvy; touto službou je realizace dočasného odpojení.
- 1.4. Plnění Poskytovatele Zákazníkovi jsou poskytována za úplatu, pokud není uvedeno jinak.

### Článek 2. Typy služby

- 2.1. Poskytovatel v rámci poskytování služby Internet Cable realizuje dále uvedené typy služby spočívající v poskytování internetu: C-START; C1; C2; C3; Poskytovatel v rámci poskytování služby Internet Cable realizuje též dále uvedené typy služby spočívající v poskytování IPTV (televize přes internetový protokol): STANDARD; PLUS; SUPER; HBO; HBO MAX.
- 2.2. Obsah každého typu služby je uveden v Ceníku pro službu Internet Cable (dále jen „Ceník“).
- 2.3. Typy služby spočívající v poskytování IPTV lze poskytnout pouze v případě, že je současně poskytován některý z typů služby C-START, C1, C2, C3.
- 2.4. Typy služby HBO a HBO MAX lze poskytnout pouze v případě, že je současně poskytován některý z typů služby STANDARD, PLUS, SUPER.
- 2.5. 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**

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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**

- 4.1. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy se v rámci svého závazku ze Smlouvy zavazuje Poskytovatel Zákazníkovi bez další úplaty poskytovat též následující:
  - 4.1.1. provoz telefonické konzultační linky pro řešení technických problémů každodenně v čase od 7:00 do 22:00 hodin na telefonním čísle +420477012059;
  - 4.1.2. provoz internetového neveřejného uživatelského portálu [dohled.ktvmb.cz](http://dohled.ktvmb.cz).

#### **Článek 5. Ceny a jejich úhrada**

- 5.1. Ceny služeb poskytovaných na základě Smlouvy jsou určeny Ceníkem. Ceník obsahuje veškeré Zákazníkem hrazené úkony a služby.
- 5.2. Ceny služeb je Zákazník povinen platit Poskytovateli ujednaným způsobem v ujednané lhůtě a ujednané výši.
- 5.3. V Ceníku je zahrnuta výše úplaty za jednorázové úkony a dále výše úplaty za pravidelné periodické úhrady služeb.
- 5.4. Úplata za jednorázové úkony je splatná v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele na základě faktury - daňového dokladu - vystavené Poskytovatelem pro Zákazníka.
- 5.5. 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 účet Poskytovatele číslo 19-7675240207/0100, nebo prostřednictvím systému SIPO obstarávaného Českou poštou, s.p.
- 5.6. 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**

- 6.1. Poskytovatel udržuje Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality přenosu signálu stanovené příslušnými předpisy a normami.
- 6.2. 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 6:00 do 14:00 hodin, nebo telefonicky na čísle +420477012059 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.
- 6.3. 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 přerušování služby.
  - 6.4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy.
  - 6.5. Poskytovatel neodpovídá za obsahovou stránku výstupů přenosu dat jednotlivých typů služby.
  - 6.6. Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit připojení z důvodu měření technického zařízení, odstraňování poruch, v době mimořádného opatření nebo z důvodu obecného zájmu.
  - 6.7. 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.
  - 6.8. Poskytovatel vhodným způsobem a s přiměřeným časovým předstihem informuje Zákazníka o připravovaných podstatných změnách týkajících se služeb poskytovaných na základě Smlouvy.
  - 6.9. 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:
    - 6.9.1. 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;
    - 6.9.2. 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;
    - 6.9.3. 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**

- 7.1. Zákazník užívá služeb poskytovaných mu na základě Smlouvy pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, s Všeobecnými podmínkami jakož i s právním řádem.
- 7.2. 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.
- 7.3. Zákazník není oprávněn poskytovat signál vně nemovité věci uvedené ve Smlouvě, jakožto není oprávněn umožnit připojení na Síť jiné osobě.
- 7.4. 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.
- 7.5. Zákazník umožní Poskytovateli přístup do předmětné nemovité věci a zajistí svoji součinnost Poskytovateli zajišťujícímu předmět plnění v případě potřeby oprav, úprav nebo měření v místě připojení Zákazníka. Neplnění tohoto závazku může být důvodem k prodlení lhůt vyplývajících pro Poskytovatele ze Smlouvy.
- 7.6. Zákazník uhradí Poskytovateli cenu za případný bezdůvodný výjezd servisního pracovníka Poskytovatele k Zákazníkem nahlášené poruše.

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

### **Článek 8. Reklamacce**

- 8.1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci služeb poskytovaných Poskytovatelem, pokud jejich rozsah a kvalita neodpovídají ustanovením Smlouvy, Všeobecných podmínek, Ceníku či právního řádu. Zákazník je též oprávněn uplatnit reklamaci ceny, pokud tato není v souladu s ustanoveními Smlouvy či Ceníku.
- 8.2. Reklamaci platně uplatní Zákazník buď osobně v sídle Poskytovatele, nebo formou s prokazatelným doručením na adresu Poskytovatele.
- 8.3. Reklamaci 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).
- 8.4. Uplatnění reklamace musí mimo jiné obsahovat: číslo Smlouvy, identifikaci Zákazníka, jméno a příjmení osoby podávající reklamaci včetně telefonního čísla, datum a čas zjištění závady či důvodu reklamace, popis závady či důvodu reklamace, požadavek případně návrh řešení.
- 8.5. Poskytovatel vyřídí reklamaci nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení reklamace.
- 8.6. 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 přerušování 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 účet a pod variabilním symbolem tak, jak jsou tyto údaje určeny Zákazníkem v reklamaci.

### **Článek 9. Vyšší moc**

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

- 9.4. 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. Ochrana osobních údajů Zákazníka**

- 10.1. Pro případ, že je Zákazník fyzickou osobou, poskytuje jí v tomto článku Poskytovatel povinné informace podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 10.2. Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů Zákazníka zákonně. Je splněna podmínka, že zpracování je nezbytné pro splnění Smlouvy, jejíž smluvní stranou je Zákazník (případně je nezbytné pro provedení opatření přijatých před uzavřením Smlouvy na žádost Zákazníka), a to v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, přičemž k tomuto zpracování Zákazník neuděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Dále je splněna podmínka, že zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele jako správce vztahuje, a to v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- 10.3. Poskytovatel je správcem osobních údajů Zákazníka, tedy osobních údajů fyzické osoby, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány. Poskytovatel získává osobní údaje přímo od Zákazníka jako od subjektu údajů. Totožnost a kontaktní údaje Poskytovatele jako správce osobních údajů jsou uvedeny v označení smluvní strany ve Smlouvě.
- 10.4. Osobním údajem se pro účely zpracování Poskytovatelem rozumí informace týkající se konkrétního Zákazníka, tedy jméno a příjmení, datum narození, identifikační číslo osoby, daňové identifikační číslo, bydliště, sídlo, adresa pro doručování v listinné formě, adresa pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo, místo připojení. Poskytovatel nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů.
- 10.5. Poskytovatel provádí manuální zpracování osobních údajů Zákazníka v přiměřeném, relevantním a pouze nezbytném rozsahu, a to zejména shromážděním, zaznamenáním, uložením, opravou, vymazáním. Osobní údaje Zákazníka nejsou Poskytovatelem zpracovávány formou automatizovaného zpracování, nedochází k automatickému rozhodování ani profilování, pseudonymizaci ani anonymizaci.
- 10.6. Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů k účelům plnění Smlouvy, práv a povinností z ní vzniklých a vyplývajících. Poskytnutí osobních údajů je nutné pro vzájemné plnění práv a povinností ze Smlouvy. Pokud Zákazník neposkytne osobní údaje Poskytovateli, má to za následek nemožnost plnění Smlouvy.
- 10.7. Poskytovatel neposkytuje osobní údaje Zákazníka dalším příjemcům, vyjma orgánů veřejné moci, které získají osobní údaje Zákazníka v rámci zvláštního šetření v souladu s právními předpisy, pro tento případ však tyto orgány nejsou příjemci. Poskytovatel nepředá osobní údaje Zákazníka do třetí země nebo mezinárodní organizaci.
- 10.8. Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů po dobu nezbytnou pro účely zpracování, tedy po dobu účinnosti Smlouvy, případně do vypořádání vzájemných práv a povinností ze Smlouvy vyplývajících po zániku Smlouvy.
- 10.9. Poskytovatel usnadňuje výkon práv Zákazníka v oblasti ochrany osobních údajů; Poskytovatel neodmítne vyhovět žádosti Zákazníka za účelem výkonu jeho práv, leda

v případě, že mu tak umožní právní předpisy. Poskytovatel ve Všeobecných podmínkách tímto přijal vhodná opatření, aby poskytl zákazníkovi stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi na žádost informace o těchto přijatých opatřeních, resp. jeho právech a povinnostech v oblasti ochrany osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Pokud Zákazník podal žádost v elektronické formě, poskytne Poskytovatel informace v elektronické formě, je-li to možné, pokud subjekt údajů nepožádá o jiný způsob. Veškerá sdělení a veškeré úkony se poskytují a činí bezplatně; pro případ, kdy jsou žádosti podané Zákazníkem zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené nebo opakující se, může Poskytovatel uložit přiměřený poplatek, nebo odmítnout žádosti vyhovět.

- 10.10. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, tedy získat od Poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou, či nejsou zpracovávány, a k informacím o účelu zpracování, o kategoriích dotčených osobních údajů, o příjemcích, o době uložení, o opravě a o výmazu, o omezení zpracování, o podání stížnosti a o případném automatizovaném rozhodování či předávání do třetí země; Zákazník má právo získat kopii zpracovávaných osobních údajů, kdy tímto nesmějí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.
- 10.11. Zákazník má právo na opravu svých osobních údajů, tedy na to, aby Poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje a doplnil neúplné osobní údaje, například poskytnutím dodatečného prohlášení Zákazníkem.
- 10.12. Zákazník má právo na výmaz, tedy aby Poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje Zákazníka, pokud již nejsou potřebné pro účely zpracování, byly zpracovány protiprávně, či musí být vymazány ke splnění právní povinnosti. Poskytovatel nevyhoví právu Zákazníka na výmaz, pokud je zpracování nezbytné zejména pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- 10.13. Zákazník má právo na omezení zpracování Poskytovatelem v případě, že Zákazník popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby Poskytovatel mohl přesnost osobních údajů ověřit; že zpracování je protiprávní a Zákazník odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití; že Poskytovatel již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. V případě omezení zpracování mohou být osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem Zákazníka, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu. Zákazníka, který dosáhl omezení zpracování, Poskytovatel předem upozorní, že bude omezení zpracování zrušeno.
- 10.14. Jelikož Poskytovatel nezpřístupňuje osobní údaje Zákazníka dalším jednotlivým příjemcům, není Poskytovatel povinen k plnění oznamovací povinnosti ohledně opravy nebo výmazu osobních údajů nebo omezení zpracování dalším jednotlivým příjemcům, stejně jako není povinen k plnění oznamovací povinnosti vůči Zákazníkovi o těchto příjemcích.
- 10.15. Jelikož Poskytovatel nezpracovává osobní údaje Zákazníka automatizovaně, nemá Zákazník právo získat osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a nemá právo, aby tyto údaje byly předány jinému správci, a to mj. z důvodů nepřiměřeného úsilí a technické proveditelnosti.
- 10.16. Jelikož je zpracování osobních údajů Zákazníka Poskytovatelem zákonné, kdy toto zpracování je nezbytné pro splnění Smlouvy a nezbytné pro splnění právní povinnosti

vztahující se na Poskytovatele, nemá Zákazník právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace.

- 10.17. Zákazník má právo na oznámení případu porušení zabezpečení jeho osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, pokud je pravděpodobné, že tento případ porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel v tomto oznámení určeném Zákazníkovi popíše povahu porušení zabezpečení osobních údajů a uvede v něm informace a opatření, mj. kontaktní osobu, kontaktní údaje a kontaktní místo pro poskytnutí bližších informací, popis pravděpodobných důsledků porušení a popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů. Oznámení Poskytovatele se nevyžaduje, pokud Poskytovatel zavedl náležitá technická a organizační ochranná opatření (například šifrování), v jejichž důsledku jsou osobní údaje Zákazníka nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup; pokud Poskytovatel přijal následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů se již pravděpodobně neprojeví; pokud by to vyžadovalo Poskytovatelovo nepřiměřené úsilí, kdy v tomto případě Poskytovatel informuje Zákazníka jiným účinným způsobem, například pomocí veřejného oznámení.
- 10.18. Zákazník má právo na podání stížnosti u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů; internetová adresa, na níž lze nalézt všechny potřebné, zejména kontaktní, údaje, je [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

### **Článek 11. Změny a doplnění Všeobecných podmínek a Ceníku**

- 11.1. 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**

- 12.1. 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.
- 12.2. Poskytovatel tímto poskytuje Zákazníkovi níže uvedené informace ke službě Internet Cable:
- 12.2.1. Poskytovatel poskytuje služby přístupu k internetu 365 dní v roce 24 hodin denně, objem dat není omezen, služby jsou poskytovány bez agregace, inzerovaná rychlost stahování a vkládání odpovídá maximální rychlosti stahování a vkládání deklarované v Ceníku;
- 12.2.2. Poskytovatel při poskytování služeb nabízí rozhraní pro připojení přístrojů standard IEEE 802.14 EuroDOCSIS a IEEE 802.3 Ethernet;
- 12.2.3. Poskytovatel tímto poskytuje Zákazníkovi níže uvedené informace ke službám spočívajícím v poskytování IPTV:
- 12.2.3.1. Zákazníkovi se umožňuje současně používat tato zařízení: dva osobní počítače nebo tablety nebo mobilní telefony připojené k Internet Cable; jedna televize prostřednictvím set-top boxu připojeného k Internet Cable; jedna Smart TV připojená k Internet Cable, to však pouze v případě, že je zařízení vybaveno příslušným



- operačním systémem umožňujícím fungování příslušné aplikace;
- 12.2.3.2. Zákazníkovi se umožňuje sledovat již odvysílané pořady až 164 hodin zpětně a nahrávat vysílané pořady v souhrnu jejich trvání maximálně 50 hodin;
- 12.2.3.3. programy jsou realizovány v SD kvalitě (standardní rozlišení); služby spočívající v poskytování IPTV využívají datový tok na úkor služeb spočívajících v poskytování internetu; programy jsou realizovány se zpožděním oproti reálnému času v řádu desítek sekund, maximálně však jednotek minut;
- 12.2.4. Poskytovatel při poskytování služeb nakládá s veškerými rovnocennými kategoriemi provozu stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování, bez ohledu na odesílatele a příjemce, bez ohledu na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, bez ohledu na používané či poskytované aplikace nebo služby, bez ohledu na použité koncové zařízení;
- 12.2.5. Poskytovatel je oprávněn zavádět transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření řízení provozu, která jsou založena na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb; tato opatření nesmí být založena na obchodních cílech, nesmí sledovat konkrétní obsah a nesmí být uplatňována na dobu delší, než je nezbytné; Poskytovatel nesmí zejména blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah s výjimkou těchto případů: dodržení legislativních aktů Evropské unie, dodržení právního řádu České republiky, rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí, zachování integrity a bezpečnosti Sítě, zachování služeb poskytovaných prostřednictvím Sítě, zachování koncových zařízení Zákazníků, zabránění hrozcímu přetížení Sítě, zmírnění účinků přetížení Sítě;
- 12.2.6. opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem bezprostředně neovlivňují soukromí Zákazníka ani ochranu jeho osobních údajů, mohla by však mít dopad na kvalitu služeb; praktický dopad mohou mít případná omezení rychlosti či jiných parametrů kvality služeb na využívání obsahu přístupu k internetu, internetových aplikací a ostatních internetových služeb; praktický dopad na přístup Zákazníka k informacím, k jejich obsahu a k jejich šíření mohou mít též velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání; výše uvedené jevy a parametry kvality služeb v praxi mohou mít dopad zejména na služby s nejvyššími nároky jako např. streaming videa či hudby, používání náročných aplikací, prohlížení náročných webových stránek; ve výjimečných případech nemohou být tyto služby ve skutečnosti používány kvůli nepřístupnosti, dlouhé prodlevě nebo pomalé rychlosti; u služeb se standardními nároky může dojít z titulu dlouhé prodlevy nebo pomalé rychlosti k jejich nekomfortnímu užívání;
- 12.2.7. podle právního řádu České republiky má Zákazník k dispozici prostředky nápravy v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečné rychlosti služeb nebo jiných parametrů kvality služeb od rychlosti nebo jiných parametrů kvality služeb deklarovaných Poskytovatelem; tyto prostředky nápravy jsou blíže specifikovány v Článku 8 a Článku 13.

### **Článek 13. Řešení sporů**

- 13.1. Poskytovatel tímto informuje Zákazníka, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských i jiných sporů vyplývajících ze Smlouvy je Český telekomunikační úřad. Český telekomunikační úřad je ústředním správním úřadem pro výkon státní

správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích. Pokud se spor nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, je Český telekomunikační úřad mimo jiné věcně příslušný k rozhodování sporů týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací, stanoví-li tak zákon o elektronických komunikacích. Poskytovatel tímto dále informuje Zákazníka o tom, že internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu, na níž lze nalézt všechny potřebné, zejména kontaktní, údaje, je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

- 13.2. Ostatní spory vyplývající ze Smlouvy, které nebylo možno mezi stranami vyřešit smírnou cestou a k jejichž řešení není věcně příslušným Český telekomunikační úřad, projednávají a rozhodují soudy.
- 13.3. Řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy mimo správní nebo soudní řízení není přípustné.

#### **Článek 14. Účinnost Všeobecných podmínek**

- 14.1. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2019 a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky účinné ode dne 1. listopadu 2015.