

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 a § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatelem služeb je společnost MAME Moravské Budějovice, s.r.o, sídlem Tovačovského sady 98, 676 02 Moravské Budějovice

Kontaktní e-mail: info@mamenet.cz

Informační linka: 568 420 039

Hotline: 477 012 059

(tyto linky jsou zpoplatněny podle tarifkace operátora, pro řešení všech požadavků je však možné využít e-mailovou adresu)

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací:

- datové služby (služby přístupu k síti internet);
- televizní služby (převzaté, případně vlastní televizní vysílání poskytované prostřednictvím kabelových systémů a IPTV)
- doplňkové služby (prodej koncového zařízení apod.).

DATOVÉ SLUŽBY – PŘÍSTUP K SÍTI INTERNET

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítě Poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: kabelového a optického modemu (koncové body sítě v návaznosti na typ sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách.

Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako informace o řízení datového provozu a možnému omezení datových služeb, jsou dostupné v Ceníku, který je v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (www.mamenet.cz), a je vždy nedílnou součástí smlouvy, pokud je jejím předmětem poskytování služeb přístupu k síti internet.

TELEVIZNÍ SLUŽBY

Televizní služby jsou poskytovány prostřednictvím kabelových systémů (ve formátu DVB-C) nebo jako IPTV (televize přes internet). Konkrétní vysílací formáty, přesné uvedení televizních programů, ceny a doplňkové balíčky jsou vždy uvedeny v Ceníku, který je součástí smlouvy a na webových stránkách Poskytovatele (www.mamenet.cz) v záložce Televize (zde je uveden kompletní přehled nabízených televizních programů prostřednictvím kabelových systémů) a v záložce Moderní TV (IPTV). IPTV je dostupná pouze jako balíčková služba k internetu po optické síti.

SOUČÁSTI SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je v návaznosti na typu služby

- u datových služeb – přístup k síti internet:
 - Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Specifikace datových služeb, Předávací protokol, Ceník a další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)
- u televizních služeb:

- Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Ceník a další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)

CENY SLUŽEB, ZPŮSOBY PLATEB, VYÚČTOVÁNÍ

Ceny jednotlivých služeb a veškeré poplatky jsou vždy uvedeny v Ceníku a rovněž ve Shrnutí smlouvy, které Zákazník obdrží před uzavřením smlouvy. Způsob platby volí Zákazník z následujících možností: převodní příkaz (bez fakturace), SIPO, fakturace. Vyúčtování je standardně dostupné v zákaznickém portálu, přihlašovací jméno a heslo je uvedeno v předávacím protokolu. Zálohové platby nejsou vyžadovány.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na obdržené vyúčtování, poskytované služby a na zakoupené zboží.

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace bude se Zákazníkem sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zaplacen) a/nebo oprava vyúčtování. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 od jejího uplatnění.

Pokud Zákazník nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných služeb, má právo služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na Hotline 477 012 059 a/nebo na e-mail: info@mamenet.cz, nebo osobně na obchodním místě Poskytovatele. Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamace Zákazníka cena za poskytnuté služby poměrně snížena, nebude-li se Zákazníkem výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace (např. dočasné poskytnutí vyššího tarifu). Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny v Ceníku datových služeb.

V případě zakoupení zboží od Poskytovatele má Zákazník právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamaci lze uplatnit na obchodních místech Poskytovatele, nebo po předchozí domluvě vadné zboží zaslat na provozovnu Poskytovatele. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamace na obchodních místech Poskytovatele. V ostatním se podmínky reklamace řídí občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

Je-li Zákazníkem spotřebitel, může se s případným řešením sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení sporů (ADR), tj. Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 19, web: www.ctu.cz.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DOBA, ZÁVAZKY

Smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dní. Pokud se Zákazník zaváže užívat objednanou službu minimálně po určitý počet po sobě jdoucích měsíců a bude mu z tohoto důvodu poskytnuto koncové zařízení za dotovanou cenu, je v případě, že poskytování služeb bude ukončeno z důvodu na jeho straně dříve než před uplynutím minimální sjednané doby užívání služeb povinen uhradit doplatek do plné výše standardní ceny zařízení, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Z důvodů stanovených příslušnými právními předpisy a Všeobecnými smluvními podmínkami lze od smlouvy odstoupit. Závazek ze smlouvy zaniká rovněž v dalších zákonem stanovených případech (např. úmrtí uživatele). Služby lze po jejich odpojení případně obnovit. Při obnově služeb, u kterých je nutné opětovně fyzické zavedení připojení, bude účtován poplatek ve výši dle ceníku. Pokud dojde k ukončení smlouvy ve vztahu ke službě, na kterou jsou v balíčku navázány další služby, dojde k ukončení smlouvy také ve vztahu k těmto dalším službám.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Od uzavřené Smlouvy nebo Dodatku je Zákazník oprávněn odstoupit v případě, že je dle příslušných právních předpisů spotřebitelem a k uzavření Smlouvy nebo Dodatku došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (s využitím poštovních služeb, telefonicky, e-mailem) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (např. při obchodní akci), a to do 14 dnů ode dne uzavření takové Smlouvy nebo Dodatku. Tato lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Poskytovatel však se Zákazníky uzavírá Smlouvy výhradně osobně na obchodním místě, a práva na odstoupení od smlouvy tedy nelze v takovém případě využít.

INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek předplatného.

Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok Poskytovatel, pokud mu Zákazník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Zákazníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží Poskytovateli, pokud trvá prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách www.mamenet.cz (ceníky, podmínky poskytování služeb, popisy jednotlivých služeb apod.). Před uzavřením smlouvy je Zákazníkům doporučeno seznámit se se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.