

# Obchodní podmínky společnost TV Osoblaha s.r.o., ICO: 25849875

## Úvodní ustanovení.

1. Obchodní podmínky vymezují základní technické, provozní, obchodní podmínky a postup, za kterých společnost poskytuje služby elektronických komunikací, nebo plnění související poskytováním služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
2. Obchodní podmínky jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona č.127/2005Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností Wifisit s.r.o. o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo o plnění souvisejícím poskytováním služeb elektronických komunikací(dále jen "Smlouva"). Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Součástí každé Smlouvy je také Ceník poskytovaných služeb, Specifikace služeb a Technická specifikace služeb.

## Smluvní vztah

- Smlouva je uzavřena písemně při instalaci objednané služby, podpisem obou zúčastněných stran

## Změna smluvního vztahu

- poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smlouvu, tuto skutečnost je povinen 1 měsíc před nabytím účinnosti změny oznámit vhodným způsobem odběrateli a zveřejnit na stránkách [www.wifisit.cz](http://www.wifisit.cz). Rovněž odběratele informuje o právu smlouvu v den nabytí účinnosti změny ukončit, bez jakýchkoliv sankcí. Právo ukončit smlouvu však nemá pokud ke změně došlo s důvodu nařízení Českého Telekomunikačního Úřadu.

## 1.Doba trvání smlouvy a její ukončení:

1. Smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
2. Smlouvu může kterýkoliv z účastníků vypovědět bez udání důvodů písemnou výpovědí, budou prostřednictvím České pošty s.p. nebo prostřednictvím elektronické pošty, s 30 denní výpovědní lhůtou, počínající ode dne doručení výpovědi druhé straně.
3. V případě skončení smlouvy je zákazník povinen umožnit poskytovateli do 10 pracovních dnů demontovat zařízení, sloužící k připojení k internetu, které podle protokolu o připojení od poskytovatele převzal. Za demontáž uhradí odběratel poskytovateli poplatek ve výši 500,- Kč. V případě, že demontáž neumožní ve stanovené lhůtě, zaplatí poplatek ve výši 2 500,-Kč.

## 2.Odběratel je povinen:

1. dodržovat ustanovení smlouvy,
2. řádně a včas poskytovateli hradit cenu za poskytnuté služby,
3. neprodleně oznámit poskytovateli výpadky poskytovaných služeb a závady na zařízeních, neprodleně poskytovateli oznamovat změny fakturačních údajů
4. neposkytovat bez souhlasu poskytovatele službu třetím stranám,
5. nevyužívat služby k šíření dat, které by byly v rozporu s právním řádem ČR,
6. neměnit bez souhlasu poskytovatele nastavení a typ připojovacího zařízení a jeho umístění,
7. v případě, že zařízení bude instalováno na objekt, který není ve vlastnictví odběratele, zajistit písemný souhlas vlastníka objektu s instalací,
8. zajistit na své náklady elektrické napájení umístěných technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu.

## 3.Povinnosti poskytovatele:

1. umožnit odběrateli využívat objednané služby 24hodin denně po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě k příslušné službě,
2. udržovat síť a používaná technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy,
3. odstraňovat vzniklé závady a poruchy, na umístěných zařízeních v termínech uvedených ve smlouvě k příslušné službě,
4. plnit další povinnosti vyplývající ze smlouvy, Zákona a jiných právních předpisů,
5. poskytovatel není zodpovědný za obsah přenašených informací prostřednictvím služby odběratele.

## 4.Poskytovatel je oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování služeb v případech, kdy:

1. poskytování služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc),
2. poskytovatel provádí odstranování závad,

## Obchodní podmínky společnost TV Osoblaha s.r.o., ICO: 25849875

3. poskytovatel provádí údržbu, ta bude vždy vhodným způsobem oznamena odběrateli,
4. odběratel úmyslně uvedl nesprávně osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby,
5. odběratel distribuoval službu třetí straně,
6. tak stanoví Smlouva, Obchodní podmínky, Zákon nebo jiný právní předpis,
7. omezit nebo přerušit poskytování služeb poskytovatel může z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu,
8. omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že odběratel neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty.

### 5. Vyúčtování ceny, smluvní pokuta:

1. odběratel veřejně dostupné Služby elektronických komunikací je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby,
2. ceny za služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak,
3. ceny za jednotkové služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti,
4. odběratel má právo na slevu, v případě neoprávněného přerušení, omezení poskytování služeb, nebo v případě poruchy či závady na zařízení za které odpovídá poskytovatel. Slevu může uplatnit písemně a to nejpozději dvou měsíců odedne přerušení služby. Na poskytnutí slevy má však odběratel nárok jen v případě, že souvislá délka výpadku přesáhne 8hodin, uplatněná sleva se stanoví za každý započatý den a to jako 1/30 ceny služby,
5. odběratel nemá nárok na slevu z ceny služby, v případě že k přerušení, nebo k omezení služby došlo z důvodu ovedeného v bodě 4 s výjimkou bodu 4.2,
6. vyúčtování ceny se provede vystavením a odesláním elektronické faktury na e-mailovou adresu. Faktury jsou vystavovány vždy k 1. dni v daném měsíci, jejich splatnost je 20dní. V případě jednotkové služby okamžitě po provedení úkonu,
7. úhrady vystavených faktur je možné pouze na účet poskytovatele,
8. odběratel se zavazuje uhradit smluvní poplatky dle bodu 1.3,
9. jeli odběratel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká poskytovateli právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % zdlužné částky až do zaplacení. Odběratel nese veškeré náklady, které poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za odběratelem.

### 6. Reklamacce, uplatnění práv zodpovědnosti za vady:

1. poskytovatel odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále poskytovatel odpovídá za to, že poskytované služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
2. v případě, že odběratel má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u poskytovatele reklamaci na poskytovanou službu.
3. reklamaci na poskytovanou službu odběratel uplatní písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Odběratel uplatní reklamaci na adrese poskytovatele. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky, emailem, nebo formou SMS a to v pracovní dny od 8 do 17h na kontaktech uvedených ve smlouvě.
4. při nahlášení závady nebo poruchy je nutné sdělit, jméno odběrahete, případně číslo smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu odběratele zajišťovat součinnost s pracovníky poskytovatele, orientační rozsah závady.
5. a) Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.  
b) Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel 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 reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.  
c) Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.  
d) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení

## Obchodní podmínky společnost TV Osoblaha s.r.o., ICO: 25849875

reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6. jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují do 15 kalendářních dnů.
7. jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují do 30 kalendářních dnů.
8. nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 1 měsíce** ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
9. v případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči odběrateli určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění závady či poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení, nebo po dohodě s odběratelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

### 7.Řízení provozu sítě a jeho vliv na kvalitu poskytovaných služeb

1. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem, mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání. Mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele, jakož i služeb poskytovaných v rámci této sítě. Účelem přiměřeného řízení provozu je optimalizace celkové kvality přenosu obsahu, aplikací a služeb. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu. Mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí zákazníků a spotřebitelů poskytovatele a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
2. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. Nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule, nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
3. Pokud zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace, nebo služby, nebo jejich kombinaci, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to inegativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována shoršími než smluvně garantovanými parametry, zejména rychlostí. Důsledky snížení rychlosti jsou popsány výše v odd. 7.2. Poskytováním služby shoršími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných Poskytovatelů neporušuje poskytovatel smlouvu.
4. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v odstavci 6.

**Za velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Za velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za **výpadek služby**.

Nahlášení uvedených odchylek a výpadku služby je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb (včetně plnění). V případě tohoto vadného poskytnutí služby má Operátor povinnost odstranit závadu a vyúčtovat cenu s přiměřenou slevou, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu služby a povaze "výpadek služby" a současně, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí služby jiným (náhradním) způsobem. Operátor není povinen nahradit uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušování služby, nebo vadného poskytnutí služby.

### 8.Řešení sporů:

## Obchodní podmínky společnost TV Osoblaha s.r.o., ICO: 25849875

- všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo vsouvislosti sní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. Vpřípadě nemožnosti dohody mohou obě Strany využít možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem, oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů (ADR) v oblasti elektronických komunikací -adresa webových stránek [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). Spory týkající se poskytování finančních služeb řeší Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Účastník, který je Spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o pronájmu zboží u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Obě strany mají rovněž právo obrátit se s řešením sporu přímo na příslušný soud.

### 9. Provozní a lokalizační údaje:

- poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých odběratelů. Podpisem Smlouvy bere odběratel na vědomí, že poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy.

### 10. Ochrana osobních údajů:

- osobní údaje jsou zpracovány dle platného nařízení EU (GRPD) a zákona ČR.

### 12 . Změna obchodních podmínek

- Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. **Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.**

### 11. Závěrečná ustanovení:

- tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021.