

## Článek I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost GT net s.r.o., se sídlem Kollárova 277, 697 01 Kyjov, IČO 26972832, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 49181, (dále také jen „poskytovatel“), poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou "GTnet" (dále také jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné podmínky (dále také jen „VP“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 106 vydaného dne 29. 6. 2005 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále také jen „ZoEK“) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále také jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě (dále také jen „dodatky“). Pojem Smlouva používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách.
2. Ujednání uvedená ve smlouvě popř. i jejich dodatcích, mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny jednotlivě nebo spolu s ostatními službami v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
3. V případě, že smluvní strany uzavřou novou smlouvu nahrazující předchozí smlouvu, vzniklé finanční či jiné dluhy účastníka z předcházející smlouvy nezanikají, přičemž si smluvní strany sjednávají, že v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem.
4. Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména platit řádně a včas ceny za služby. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv alt. informací.
5. Definice pojmů:
  - a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
  - b) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto VP hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
  - c) smlouvou, se rozumí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací – je smluvním ujednáním o vzájemných právech a povinnostech upravující vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem při zajišťování služeb elektronických komunikací.
  - d) služba elektronických komunikací - je datová služba v síti INTERNET a/nebo jiné dodatkové služby nabízené poskytovatelem zejména poskytování veřejné IP adresy a/nebo služba televizního vysílání.
  - e) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
  - f) ceník služeb – je aktuální ceník obsahující informace o cenách za jednotlivé poskytované služby elektronických komunikací dodávané poskytovatelem, vč. ceníku doplňkových služeb, jakož i příp. další poplatky související, kdy výše jednotlivých cen pro rozhodná období je vždy zveřejněna na webových stránkách poskytovatele [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz). VP, ceník služeb poskytovatele dostupné na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz), vč. ceníku doplňkových služeb (dále také jen jako „ceník služeb“), seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb, nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy.
  - g) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
  - h) koncové zařízení uživatele - PC –zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway –domácí brána -zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) –zařízení pro příjem televizního signálu; server uživatele.
  - i) ZC, se rozumí zákaznické centrum poskytovatele – telefonní číslo: 777 301 400, e-mail: [info@gtnet.cz](mailto:info@gtnet.cz). ZC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, hlášení uživatelů o poruchách v dodávce služeb i závadách na zařízení. Prostřednictvím ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb. ZC poskytovatele je k dispozici v pracovní dny v době od 8.30 do 11.30 hodin a od 12.30 do 16.00 hodin a v sídle poskytovatele. Pro používání služby zákaznické podpory telefonicky je nejdříve při prvním použití Účastník / Uživatel vyzván k poskytnutí souhlasu (plně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679) s nahráváním hovorů a dále v případě požadavku týkajícího se osobních údajů Účastníka / Uživatele nebo požadavku na změnu služeb bude vyžadována autorizace pomocí číselného hesla pro komunikaci, které je uvedené jako „heslo pro komunikaci se službou zákaznického centra nebo HOT-LINE“ v parametrech poskytované služby, aby byla zajištěna identifikace Zákazníka. Pro její používání elektronickou poštou je Účastník / Uživatel povinen komunikovat z adresy uvedené ve Smlouvě o poskytování elektronických komunikací jak „adresa pro doručování elektronické pošty“, aby byla zajištěna jeho identifikace.
  - j) HOT – LINE - se rozumí telefonní kontakt - telefonní číslo: 774 301 400. HOT – LINE přijímá požadavky na řešení technických problémů, hlášení uživatelů o poruchách v dodávce služeb i závadách na zařízení. HOT – LINE poskytovatele je k dispozici každý den v době od 8.00 do 22.00 hodin. Pro používání této služby telefonicky je nejdříve při prvním použití Účastník / Uživatel vyzván k poskytnutí souhlasu (plně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679) s nahráváním hovorů a dále v případě požadavku týkajícího se osobních údajů Účastníka / Uživatele nebo požadavku na změnu služeb bude vyžadována autorizace pomocí číselného hesla pro komunikaci, které je uvedené jako „heslo pro komunikaci se službou zákaznického centra nebo HOT-LINE“ v parametrech poskytované služby, aby byla zajištěna identifikace Zákazníka.
  - k) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši dle platného ceníku poskytovatele
  - l) dočasné přerušení poskytovaných služeb - úplné zamezení přístupu ke službě po dobu přerušení poskytování služeb, tj. úplné omezení poskytování služby po dobu přerušení poskytování služeb. Po dobu dočasného přerušení poskytovaných služeb nejsou služby poskytovatelem účtovány.
  - m) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
  - n) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (např. při ukončení smluvního vztahu).
  - o) aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.
  - p) lhůta pro zahájení poskytování služeb – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby a také za současného uzavření smlouvy nebo jejího dodatku, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
  - q) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je dostupnost 95 % u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s účastníkem jinak.
  - r) infostránky – aplikace Můj GTnet přístupná po zadání přihlašovacího údaje, jímž je přihlašovací jméno a heslo na [www.support.gtnet.cz](http://www.support.gtnet.cz) a určená pro komunikaci poskytovatele s účastníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách, prokazatelných upozornění na neplacení cen, změn smluvních podmínek, informací o prodloužení smlouvy apod.

- s) **testovací provoz** – období testování provozu a poskytování příslušné služby. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu služba poskytována automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
- t) **Služba IPTV** – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku. Služba IPTV prostřednictvím sítě Internet je nabízena pod značkou „Kukí TV“ nebo „sledovanitv“.
- u) **služba TV** - je službou IPTV, která je poskytována Poskytovatelem prostřednictvím společností SMART Comp.a.s. nebo společností sledovanitv.cz s.r.o. a to na základě jejich registrace RRTV (Rada pro rozhlasové a televizní vysílání)k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů, kdy tento nenese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržáním Technických parametrů služeb el. komunikací sítě poskytovatele nebo jeho smluvních partnerů, které jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou zveřejněny na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz) nebo [www.sledovanitv.cz](http://www.sledovanitv.cz) (zejména se jedná o nedostatečnou rychlost internetového připojení, poruchy v internetovém připojení nezávislé na poskytovateli apod.), a dále negarantuje kvalitu této služby v případě poruch či závad na Poskytovatele.
- v) **PIN kód nákupu** – je unikátní číslo nebo alfanumerické heslo, které si účastník zvolí při aktivaci služby IPTV Kukí TV nebo služby BALÍČEK obsahující službu IPTV Kukí TV nebo služby TV Kukí TV, a které dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicenci) z nabídky služby KINO a pro objednávky dalších doplňkových služeb nebo tematických balíčků. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím jeho set-top boxu způsobem uvedeným. Stejný postup platí i pro nové zadání nebo i změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód nebo i rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytovatel k tematickým televizím s erotickým obsahem. V případě, že byl PIN kód účastníkovi/uživateli ze strany poskytovatele při uzavření smlouvy přidělen, je uživatel povinen si tento PIN kód změnit do 48 hodin od jeho přidělení; pokud tuto povinnost nesplní, nese veškerou odpovědnost v důsledku jejího porušení vzniklou.
- w) **samoobsluha** – aplikace určená pro službu TV Kukí TV, přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky po zadání PIN kódu nákupu v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s tímto VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- x) **heslo pro komunikaci** – heslo, které je účastníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby nebo které si účastník vygeneruje/zadá prostřednictvím informačního systému poskytovatele, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu apod.); tímto heslem se tedy účastník poskytovateli identifikuje.
- y) **INTERNET nebo služba INTERNET**– veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném ceníku.
- z) **VIDEOPŮJČOVNA** – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu IPTV Kukí TV. Provozní podmínky poskytování služby Videopůjčovna:
- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele
  - poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box uživatele.
  - doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za uživatelem jakoukoliv splatnou pohledávku.
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně omezit uživateli maximální počet titulů objednaných uživatelem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživatelům k dispozici bezplatně.
  - poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).
- aa) **VIDEOREKORDÉR** – doplňková služba ke službám IPTV Kukí TV, jejíž popis je uveden na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz). při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu uživatelem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.
- bb) **programová nabídka IPTV** - zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz), pro služby sledovanitv na [www.sledovanitv.cz](http://www.sledovanitv.cz). Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- cc) **pronájem zařízení** – jde o pronájem zařízení poskytovatele pronajaté účastníkovi a specifikované ve smlouvě, které je určeno pro účely datové služby k síti INTERNET po dobu trvání smlouvy, přičemž jeho typ, sériové číslo zařízení, bude specifikováno ve smlouvě a na daňovém dokladu – faktuře poskytovatele. Nájemné za pronájem zařízení v rámci akce poskytovatele označené pod názvem „koruna“ je ve výši 1,- Kč za sjednané období uvedené ve smlouvě nebo dále ve VP, pokud není uvedeno jinak.
6. Koncový uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba IPTV (digitální televize) a její doplňkové služby je poskytována společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ: 25517767 nebo společností sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem Brno, U Vodárny 3032/2a, 616 00, IČ: 010607910 na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu společnosti SMART Comp. a.s. nebo společnosti sledovanitv.cz s.r.o. placeny koncovým uživatelem k rukám poskytovatele.

## Článek II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

- Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále také jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost a dostupnost služby a v těchto případech negarantuje úroveň poskytovaných služeb. Účastník je rovněž povinen dodržovat Technické podmínky, které jsou dostupné na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz). Uživatel je povinen zajistit si pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele prostřednictvím zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená zařízení dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit

- poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu újmy ani její výši.
3. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.
  4. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak je povinen uživatel povinen nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (jakož i poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
  5. Účastník je povinen informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu atp.), jakož i o změně poštovní adresy, kterou si zvolil pro zaslání korespondence, a to na ZC, elektronicky nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu poskytovatele a to do 7 dnů od nastalé změny. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz).  
Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu.
  6. Účastník/uživatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě nebo v aktivačním průvodci s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám. Zároveň se účastník/uživatel zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
  7. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, s opravami, údržbou, změnou, přemístěním, či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu sítě. Pokud výše uvedeně nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech poskytovatelem garantována minimální zaručená úroveň kvality služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé újmy, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
  8. Účastník/uživatel je povinen v případě výpadku služby, servisního zásahu poskytovatele souvisejícího se službami, zapojením/zřízením služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení poskytovatele potřebných k poskytování služeb, či koncového bodu sítě elektronických komunikací (dále jen „servisní zásah“) zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být služba poskytována a má být proveden servisní zásah. Tento přístup za účelem provedení servisního zásahu umožní účastník/uživatel nejpozději do 8 hodin od učinění výzvy poskytovatele v případě úplného výpadku služby nebo do 24 hodin od výzvy poskytovatele v případě jakéhokoli jiného servisního zásahu.
  9. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi účastníkem/uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
  10. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.
  11. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb IPTV a VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využití těchto služeb v jednom místě instalace.
  12. V případě vyučování služby IPTV a doplňkových služeb zejména VIDEOPŮJČOVNA nevzniká uživateli právo obsahu užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby IPTV, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník využívající služby TV je povinen hradit poplatek za rozhlasové a televizní vysílání, pokud zákon nestanoví jinak.
  13. Účastník se dále zavazuje zejména:
    - a) platit ceny za služby a servisní úkony ve výši dle ceníku platného v době poskytnutí služby a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou, jakož i uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek za nezaplacení, jakož i náklady spojené s vymáháním pohledávek,
    - b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoli prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování,
    - c) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn,
    - d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  14. Jednání učiněná účastníkem s využitím hesla pro komunikaci mají mezi smluvními stranami účinky dodržení písemné formy. Místo hesla pro komunikaci může účastník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím infostránek, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečnost uvedená na infostránkách (za jednání provedená pod náhradním identifikátorem účastník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci). Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.
  15. Služba VIDEOPŮJČOVNA je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu IPTV.  
Základní provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:
    - aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele,
    - poskytnutí podlice ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu.
    - doba poskytnutí podlice účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlice ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
    - poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního jednání maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc.
    - objednávka titulu, poskytnutí podlice a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na konkrétní smlouvu a místo připojení účastníka.Další podmínky poskytování této služby stanoví VP nebo mohou být uvedeny v popisu služby uvedeném na stránkách [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz).

## B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo (-a) pro využívání služeb. Toto heslo (-a) je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé újmy a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost
3. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru ....@gtnet.cz, souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn automaticky odstranit z této schránky obsah starší 3 let ( počítáno od data doručení či odeslání e-mailové zprávy) a to i v případě, že trvá smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem. E-mailovou schránku ve tvaru ....@gtnet.cz je poskytovatel oprávněn bez dalšího zrušit po uplynutí 2 let ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenese poskytovatel odpovědnost za obsah schránky, ani za újmu v této souvislosti případně vzniklou.
4. Poskytovatel nenese odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, ani za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
5. Důsledky neplacení cen za služby:
  - pokud účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby nebo neplní další smluvní podmínky, poskytovatel jej na to prokazatelně upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednáni nápravy, náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi dodáno a zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě,
  - při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo v případech, kdy účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí ceny za služby, má poskytovatel právo ukončit poskytování dotčené samostatně účtované služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Pro účely této smlouvy se soustavně rozumí nejméně 3x za dobu trvání této smlouvy. Účastník je povinen uhradit poskytovateli mimo smluvní pokuty, také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na neplnění smluvních podmínek, to vše ve výši dle platného ceníku. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu, i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a od smlouvy odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou emailu a/nebo sms zpráv na emailovou adresu/telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Zaslání takového e-mailu / sms zprávy je zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu újmy.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku, a to zejména v případech, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
7. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednáni nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit). Toto ujednání platí pro smlouvy uzavřené od 1. března 2018.
8. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb čl. I. VP a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby IPTV, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele. Poskytovatel také neodpovídá za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá.
9. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení na ZC a to s výjimkou situací, kdy poskytovateli v odstranění poruchy či závady dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (zejména živelné katastrofy, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí apod.), to ale také však za podmínky že Účastník/uživatel umožní provedení servisního zásahu dle čl. II., části A, odst. 7.
10. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování smluvních povinností účastníkem/uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu újmy, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti/úrovně služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 hod. a 06:00 hod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník/uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník/uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku.
11. V případě služby IPTV a doplňkových služeb ke službě IPTV Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
12. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).
13. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: i./ v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě; ii./ u datových služeb se dále uplatní FUP (tzn. agregace).
14. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby IPTV, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá a obsah vysílaných programů a nenese odpovědnosti za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
15. Při využívání služby VIDEOREKORDÉR nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé.
16. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:
  1. blokovat narušující datový provoz
  2. omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele
  3. ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele
17. Účastník bere na vědomí, že v případě, že fyzická kapacita koncového bodu sítě pro připojení účastníka je nedostačující pro obsluhu připojených koncových zařízení služby IPTV (v průměru přibližně 7 MB/S na koncové zařízení) a současně využití stahování dat v rámci služby IPTV rychlosti nad 100 Mbps, mohou být přijata omezení dat, rychlosti či jiných parametrů kvality služby INTERNET objednané daným účastníkem současně se službou IPTV, která se projeví následujícími způsoby:
  - a) může dojít k omezení služby INTERNET (např. rychlost stahování dat) přičemž poskytování služby IPTV bude upřednostněno před poskytováním služby INTERNET,

- b) šířka pásma pro stahování dat může být v přiměřeném rozsahu omezena,  
c) dočasné snížení rychlosti a zvýšení latence (prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb v rámci sítě INTERNET, k nimž je přístupováno prostřednictvím služby IPTV, zejména pak u datově náročnějších služeb.
18. Účastník je zároveň srozuměn s tím, že v případě že bude využívat službu IPTV prostřednictvím zvláštních přenosových systémů, je nezbytné splňovat technické parametry. Účastník je zároveň srozuměn s tím, že poskytovatelé služby připojení k Internetu mohou omezovat dostupnost služby IPTV poskytované prostřednictvím této sítě.  
Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

### Článek. III. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů). Návrh znění smlouvy včetně těchto VP je dostupný na všech ZC včetně webových stránek poskytovatele [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz).
2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby, tj. dnem aktivace služby, již předchází instalace služby; v případě tematických televizí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován i den, ve kterém došlo k objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení poskytovatelem.
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nebo prostřednictvím tzv. Samoobsluhy. V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci (tj. heslo, které bylo účastníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služeb; toto heslo je účastník oprávněn změnit pouze osobně na u poskytovatele), příp. náhradní identifikátor zvolený účastníkem prostřednictvím infostránek (za úkony provedení pod tímto náhradním identifikátorem účastník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci); smlouva (či její dodatek) je zpravidla účinná okamžikem, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu.
4. Smlouva je zpravidla uzavírána na dobu neurčitou, pokud není účastníkem a poskytovatelem dohodnuto jinak.
5. Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvní stran smlouvy ve 30-ti denní výpovědní době, není-li stanoveno jinak. Výpovědní doba začíná běžet ode dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. poskytovateli nebo účastníkovi.
6. V případě, že se smluvní strany se dohodly, že účastník se zavazuje uzavřením smlouvy k odběru objednané služby po dohodnutou dobu nejméně 24 měsíců od zahájení poskytování služby, přičemž bylo sjednáno, že po tuto dohodnutou dobu není účastník povinen platit poskytovateli nájemné za pronajaté zařízení, a dojde-li k ukončení této smlouvy výpovědí v dohodnuté době nejméně 24 měsíců, pak se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč (tj. vč. DPH), jakož se i účastník zavazuje vrátit poskytovateli pronajaté zařízení.  
V případě, že se smluvní strany se dohodly, že účastník se zavazuje uzavřením smlouvy k odběru objednané služby po dohodnutou dobu nejméně 12 měsíců od zahájení poskytování služby, a dojde-li k ukončení této smlouvy výpovědí v dohodnuté době nejméně 12 měsíců, pak se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč (tj. vč. DPH).
7. Účastník má právo bez sankce ukončit smlouvu na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu zákona o elektronických komunikacích nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.
8. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání Účastníkem a pokud tento nesjednal nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je účinné v okamžiku jeho doručení.
9. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - a) v případě prodlení účastníka splacením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek
  - b) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy
  - c) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
  - d) nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
  - e) účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.V případě, že smlouva je uzavřena za podmínek sjednaných v čl. III. odst. 6. VP, a dojde-li k odstoupení poskytovatelem od ní ve sjednanou dohodnutou dobu nejméně 24-ti měsíců nebo 12-ti měsíců od zahájení poskytování služby, je pak účastník povinností zaplatit smluvní pokutu, tak jak je sjednáno v čl. III., odst. 6, s výjimkou důvodu uvedeného v bodě b, c, d v čl. III odst. 9 VP.
10. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. To neplatí, pokud k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně účastníka (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi). Za závadu v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny.  
Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout součinnost k takové demontáži. V případě, že účastník/uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené újmy.
11. Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácnost), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo sídlo poskytovatele uvedené ve smlouvě nebo na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz) a to bez uvedeného důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adrese uvedené na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz).

V případě, že má účastník v nájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen takové zařízení vrátit poskytovateli po ukončení smlouvy či jejího dodatku ve lhůtě od 7 (sedmi) dnů od ukončení smlouvy, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení nebo ve stejné lhůtě uhradit cenu pronajatého zařízení při jeho pronájmu účastníkovi, a není-li tato uvedena, potom za pořizovací cenu takového pronajatého zařízení.

Pokud tak účastník neučiní, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč (tj. vč. DPH). Tímto není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od účastníka převzít.  
Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. IV., odst. 2, 3, obdobně.

#### Zvláštní ustanovení pro službu IPTV prostřednictvím sítě Internet

12. Poskytovatel rovněž poskytuje službu IPTV prostřednictvím sítě Internet. Poskytovatel je oprávněn rozšířit služby rovněž na další mobilní platformy.
13. V případě, že uživatel zakoupí koncové zařízení pro účely využívání služby IPTV, stává se vlastníkem tohoto koncového zařízení.
14. V případě zakoupení koncového zařízení pro účely využívání služby IPTV u třetí strany dojde k uzavření smlouvy aktivací zařízení prostřednictvím ZC poskytovatele, rozhraní koncového zařízení, ustanovení těchto VP se uplatní přiměřeně.
15. Aktivaci a uzavření smlouvy pro uživatele, který již má uzavřenou smlouvu s poskytovatelem účastník, lze provést prostřednictvím uvedení ID (e-mail nebo číslo smlouvy) a hesla (PIN nebo heslo pro komunikaci).
16. Uživatel, který doposud nemá s poskytovatelem uzavřenou smlouvu, provede aktivaci dle čl. III. odst. 19 výše, přičemž při registraci zadá své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště, datum narození nebo rodné číslo, e-mail, heslo a telefonní kontakt.
17. Každý uživatel, který aktivuje službu IPTV, zvolí požadovaný druh služby dle nabídky.
18. Na základě zadání hesla či provedením registrace, zvolení požadovaného druhu služby a potvrzení souhlasu s těmito VP dochází k uzavření smlouvy.
19. Uživatel může pro ověření kontaktních údajů poskytnout poskytovateli sken svého občanského průkazu.
20. Po provedení aktivace poskytovatel zašle uživateli (účastníkovi) znění smlouvy včetně VP, ceníku a dalších součástí smlouvy písemně v elektronické formě na kontaktní e-mail.

#### **Článek IV. CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY**

1. Účastník/uživatel je povinen platit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz). Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn obecně závazných právních předpisů (např. změna sazby DPH), anebo pokud dojde ke zvýšení technologických, provozních, materiálových či ostatních přímých a nepřímých nákladů. Toto ustanovení se vztahuje rovněž na zvýšení měsíčních poplatků televizních služeb z důvodu změny nákladů souvisejících s vypořádáním autorských práv a v důsledku změny obecně závazných právních předpisů.
2. V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH. Poskytovatel se zavazuje vystavovat účastníkům/uživatelům vyúčtování jim poskytovaných služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a prováděcími předpisy (včetně opatření ČTÚ), zejména uvádět na vyúčtování datum jeho splatnosti a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (která musí být v souladu s platnými právními předpisy).
3. Zaplacením ceny za poskytnutou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky vč. smluvních pokut splatné nejpozději do 10 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě. V případě platby v hotovosti podle zákona o evidenci tržeb je poskytovatel povinen vystavit plátcovi účastníkovi/uživateli účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
4. Poskytovatel předkládá účastníkovi vyúčtování cen v elektronické formě zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce, ve kterém jsou služby poskytovány v případě všech služeb paušálního charakteru (INTERNET, IPTV). Součástí vyúčtování jsou rovněž veškeré služby nepaušálního charakteru, které byly účastníkovi poskytnuty za předcházející kalendářní měsíc (ostatní doplňkové služby, apod.). Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
5. Služba VIDEOPŮJČOVNA je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této služby za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u této služby (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je k dispozici na infostránkách služby TV. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být zpoplatněno dle platného ceníku.
6. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
7. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částky platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávku nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
8. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka, zpravidla na základě dodatku uzavřeného ke smlouvě. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to na ZC nebo postupem zde uvedeným. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tentyž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Změna tematických televizí bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti, takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Smlouva na tematické televize poskytované úplatně se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku.
9. V případě, že je účastník/uživatel v prodlení s placením svých závazků a nesjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi/uživateli také úrok z prodlení ve výši platných právních předpisů.

#### **Článek V. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ**

1. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.
2. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
3. Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese sídla poskytovatele, příp. telefonicky na ZC (je doporučeno podání reklamace zasláním doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz). Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.

4. Reklamací na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
5. Reklamací na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
7. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
9. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použije občanský zákoník.
10. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

#### Článek VI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb nebo kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě poskytnutí služeb: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, e-mail: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: [ctu.cz](http://ctu.cz) v případě prodeje zboží: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Smlouvu, ceník, technické podmínky a tyto VP je poskytovatel oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyzoomí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, zveřejněním na [www.gtnet.cz](http://www.gtnet.cz) a v každé své provozovně. V případě podstatných změn smlouvy vedoucích ke zhoršení postavení účastníka, má takový účastník právo smlouvu bez jakýchkoliv sankcí vypovědět nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo vypovědi účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
5. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.
6. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky a podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním.
7. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
8. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.
9. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
10. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2019.

V Kyjově, dne 24. 5. 2019

GT net s.r.o.  
sídlo Kollárova 277, 697 01 Kyjov  
Pavel Šalomoun, jednatel

V Kyjově, dne .....

převzal / a: .....

jméno a příjmení

podpis: .....