

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací KATRO SERVIS, spol. s r .o.
verze platná od 1.7.2022

I.

Úvodní ustanovení

1. Předmětem úpravy Všeobecných podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“) je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, a to na základě Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též Smlouva) uzavřené mezi společnostmi KATRO SERVIS, spol. s r.o. jako poskytovatelem (dále též Poskytovatel) na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované ve smlouvě v souladu s Všeobecnými podmínkami a Účastník se zavazuje hradit poskytovateli úplatu dle platného Ceníku poskytovaných služeb (dále jen **Ceník**). Aktuální ceník je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
3. Služby elektronických komunikací poskytovatel poskytuje na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné obchodní podmínky. Jednotlivé služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě jednotlivých prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací. Rámcová smlouva a prováděcí smlouvy jsou uzavírány písemnou formou či s využitím prostředků komunikace na dálku. Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelů. Účastník vybírá a objednává služby z aktuální nabídky poskytovatele. Na základě prováděcí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací může být poskytována jedna služba nebo více služeb sdružených v balíčku služeb. Jestliže poskytovatel poskytuje více služeb sdružených do balíčku služeb, nahlíží se na celý balíček jako na jedinou službu. Parametry poskytované služby elektronických komunikací, jakožto i zvláštní ujednání vztahující se k poskytované službě jsou stanoveny **specifikací** služby. Parametry služeb (zejm. dosahované rychlosti a přípustné odchylky) nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v dokumentu **Definice služeb**, který je nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek.
4. Není-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely této smlouvy, že:

Adresou služby se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Adresa služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci.

Aktivačním poplatkem se rozumí poplatek stanovený platným ceníkem za aktivaci služeb. Není-li dále uvedeno nebo smluvními stranami sjednáno jinak, je aktivační poplatek splatný v hotovosti při instalaci zařízení. Výše aktivačního poplatku je stanovena ceníkem platným ke dni uzavření smlouvy. Poskytovatel je oprávněn poskytnout účastníkovi při sjednávání smlouvy slevu z aktivačního poplatku.

Call Centrem se rozumí soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.

Doplňkovou službou se rozumí služba nabízená účastníkovi zpravidla v souvislosti s jinou službou elektronických komunikací. Její čerpání může být podmíněno využíváním jiné služby elektronických komunikací. Poskytování doplňkové služby se řídí těmito podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby, které jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele.

Doručovací adresou se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících s touto smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve smlouvě.

Mikropodnikem se rozumí mikropodnik ve smyslu ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a souvisejících právních předpisů Evropské unie.

Malým podnikem se rozumí malý podnik ve smyslu ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a souvisejících právních předpisů Evropské unie

Propagační nabídkou se rozumí nabídka služeb elektronických komunikací, které budou účastníkovi na základě uzavřené smlouvy poskytovány za zvýhodněných podmínek, pokud účastník dodrží podmínky stanovené propagační nabídkou.

Smluvními podmínkami se rozumí Smlouva, specifikace jednotlivých služeb, tyto všeobecné podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

Specifikace je smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb objednaných účastníkem a poskytovaných poskytovatelem. Specifikace je prováděcí smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, která navazuje na Rámcovou smlouvu poskytování služeb elektronických komunikací. Stanoví-li specifikace něco jiného než Smlouva nebo tyto Všeobecné podmínky, použije se úprava obsažená ve specifikaci.

Zákaznickým portálem se rozumí softwarová aplikace provozovaná poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi poskytovatelem a účastníkem.

Zákaznickým centrem se rozumí provozovna poskytovatele, v níž poskytovatel poskytuje své služby. Umístění zákaznického centra poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.

Zařízením sloužícím k užívání služby se rozumí přídavné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (modem, router, telefonní aparát, set top box apod.)

Zúčtovacím obdobím se rozumí časové období, za které účastník hradí poskytovateli úplatu za poskytované služby. Není-li sjednáno jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc

II.

Aktivace služby a objednání doplňkových služeb, propagační nabídky

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je zdírka s konektorem RJ 45, jehož prostřednictvím je účastník připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.
2. Poskytovatel provede instalaci zařízení sloužících k užívání služby a jejich připojení k síti elektronických komunikací v místě uvedeném ve smlouvě jako adresa služby na základě závazné objednávky účastníka.
3. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
4. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit zaplacením aktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.
5. Nabízí-li poskytovatel ke službě specifikované ve smlouvě doplňkové služby, je objednatel oprávněn tyto služby čerpat za podmínek stanovených těmito všeobecnými podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby. Zvláštní podmínky doplňkové služby jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele. Účastník se zavazuje seznámit se s nimi před objednáním doplňkové služby a řídit se jimi po celou dobu jejího užívání.
6. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady spojené s instalací přípojky. S výší těchto nákladů je poskytovatel povinen seznámit účastníka před uzavřením smlouvy.
7. Účastník je oprávněn využít některou z propagačních nabídek poskytovatele. Rozhodne-li se účastník zvolit některou z propagačních nabídek, vzniká mu právo na užívání služby za zvýhodněných podmínek nebo na obdržení zvláštní plnění ze strany poskytovatele, dodrží-li podmínky zvolené propagační nabídky. Označení zvolené propagační nabídky a podmínky jejího užívání jsou uvedeny v předávacím protokolu. Výhody propagační nabídky mohou spočívat v:
 - poskytnutí zařízení sloužících k užívání služby za zvýhodněných podmínek,
 - dočasném snížení výše úplaty, kterou je účastník povinen hradit za poskytnuté služby nebo
 - bezplatné instalaci přípojky,
 - poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele.
8. Čerpání výhod propagační nabídky je podmíněno využíváním služby minimálně po dobu dvou let, pokud není ve smlouvě či specifikaci sjednáno něco jiného.
9. Nedodrží-li účastník podmínky využívání propagační nabídky, vyhotoví poskytovatel kalkulaci finančního vypořádání smluvních stran dle těchto pravidel:
 - ;
 - spočívá-li propagační nabídka v dočasném snížení výše úplaty za poskytnuté služby, je účastník povinen zaplatit poskytovateli částku rovnající se rozdílu běžného měsíčního plnění a zvýhodněného měsíčního plnění za každý započatý měsíc užívání služby,
 - spočívá-li propagační nabídka v bezplatné instalaci přípojky, je účastník povinen uhradit poskytovateli na vypořádání instalační poplatek ve výši uvedené v předávacím protokolu,
 - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele, je účastník povinen uhradit poskytovateli rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou za dobu, po kterou účastník užíval službu za zvýhodněných podmínek.
10. Hodnota zařízení určených k užívání služby a výše instalačního poplatku je uvedena v ceníku poskytovatele.

III.

Zařízení sloužící k užívání služby

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel účastníkovi zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Všeobecných podmínek. Zapůjčení zařízení může poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán předávací protokol.
2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je účastník povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.

4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení. Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.
5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení účastníkem nebo jinými osobami, kterým účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá účastník za škodu na zařízeních vzniklou.
6. Nevrátí-li účastník poskytovateli zapůjčené zařízení řádně a včas, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši hodnoty zapůjčeného zařízení uvedené v předávacím protokolu.
7. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je účastník povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závadu na zařízení odstraní nebo účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení účtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení účastníkem.
9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení ve lhůtě stanovené těmito obchodními podmínkami.
10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže účastník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž účastník nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může účastník splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést.
11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adresu Zákaznického centra poskytovatele nebo sjedná s poskytovatelem termín demontáže zařízení. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele v sídle poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.
12. Nesplní-li účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

IV.

Užívání poskytovaných služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.
2. Účastník se dále zavazuje,
 - že poskytované služby bude využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,
 - že poskytované služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti,
 - že nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu poskytovatele,
 - že nebude jakkoli zasahovat do zařízení poskytovatele,
 - že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a smluvním podmínkám,
 - že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí poskytovatele i třetích osob,
3. Účastník bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.
4. Porušení ujednání tohoto článku představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty až do výše 15.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Právo poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.

V.

Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Služby nepřetržitě v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a specifikaci služby.
2. Poskytovatel neuplatňuje žádná opatření mající za následek omezení objemu přenášených dat ani žádná jiná omezení obdobné povahy.
3. Poskytovatel je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkající se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii oprávněn vedle služeb připojení k internetu poskytovat též specializované služby.
4. Poskytovatel poskytuje níže uvedené specializované služby:
 - a) Služba IPTV – sledování televizního vysílání prostřednictvím připojení k síti internet,
 - b) Služba internetové telefonie
5. Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. V případě využívání služby IPTV lze předpokládat snížení rychlosti vkládání a stahování o 2 Mbit/s (SD) nebo 4 Mbit/s (HD) za každé zařízení se spuštěnou službou IPTV. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.
6. Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měření TCP propustnosti pod definovanou hodnotu pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
7. Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
8. Kvalita skutečně poskytnuté služby bude zjištěna měřením dle metodiky stanovené opatřeními obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Informativní test kvality služeb může účastník provést svépomocí, přičemž doporučený postup je popsán v dokumentu *Postup měření rychlosti*, který je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele a který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.
9. V případě oprávněné reklamace má Účastník, který je spotřebitel, právo na slevu z ceny služby:
 - a) ve výši 100% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkové doby trvání úplného výpadku služby trvajícím déle než 90 minut (v minutách) a celkové doby poskytování Služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem úplný výpadek služby trvajícím déle než 90 minut.
 - b) ve výši 50 % z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkové doby trvání velké trvajícím odchytkou překračující dobu 90 minut (v minutách) a celkové doby poskytování Služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká trvajícím odchytkou;
 - c) ve výši 25% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkového součtu dob trvání velké opakující se odchytky (v minutách) a celkové doby poskytování služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká opakující se odchytkou.
10. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci služby u Poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní, písemně na adrese společnosti či telefonicky, a to ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
11. Za účelem ověření důvodnosti reklamace provede Poskytovatel kontrolní měření. Zjistí-li Poskytovatel kontrolním měřením, že služba je poskytována ve sjednané kvalitě a že důvody reklamace spočívají na straně účastníka, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu nákladů spočívajících v práci technika a cestovního, jejichž výše je stanovena platným Ceníkem.
12. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyzoomí účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.
13. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyzoomění vyřízení reklamace.
14. Podrobnosti stanoví Reklamační řád.

VI.

Servisní služby

1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá účastník. Vady, za které odpovídá účastník, poskytovatel odstraní na náklad účastníka, příp. jejich odstranění zajistí na náklad účastníka u třetí osoby.
2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.
3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služby zapůjčených účastníkovi poskytovatelem odstraní poskytovatel v místě svého zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.
4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá účastník, odstraní poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem.

VII.

Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle platného Ceníku. Aktuální cena platná ke dni uzavření smlouvy je uvedena ve specifikaci služby.
2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.
3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.
4. Poskytovatel zašle účastníkovi vždy do desátého dne v měsíci předpis platby za poskytnuté služby obsahující výši platební povinnosti účastníka. Předpis bude účastníkovi zaslán elektronickou poštou nebo zpřístupněn prostřednictvím zákaznického portálu. Spolu s předpisem může být účastníkovi zasíláno vyúčtování hovorného za předcházející kalendářní měsíc.
5. Poskytovatel je povinen v elektronické podobě poskytovat bezplatně podle výběru účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného a rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.
6. Zúčtovací období je kalendářní měsíc, není-li sjednáno jinak. Poskytovatel je povinen zaslat vyúčtování ceny účastníkovi elektronicky formou jeho zpřístupnění v Zákaznickém portálu nejpozději do 15 dnů od skončení zúčtovacího období.
7. Poskytovatel vystaví účastníkovi souhrnný daňový doklad vždy do deseti dnů po skončení kalendářního roku.

VIII.

Reklamacie vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby účastník uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamacie na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.
3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na účet účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie.

IX.

Opožděné placení účtů

1. Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované služby, poskytovatel účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění v délce trvání nejméně jednoho týdne. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až do vyrovnání všech závazků účastníka vůči poskytovateli. Povinnost účastníka hradit úplatu za poskytované služby zůstává nedotčena.
2. V případě prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby je účastník povinen zaplatit uživateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Přesáhne-li doba prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby dobu 2 měsíců, vzniká poskytovateli dále právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 6.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává ujednáním o smluvní pokutě nedotčen.

X.

Omezení provozu sítě

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných služeb v rozsahu stanoveném smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů omezit či dočasně přerušit poskytování objednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo z důvodů vyšší moci (vichřice, přerušování dodávek elektrické energie). Lze-li to po poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní poskytovatel účastníka na plánované výpadky poskytované služby zveřejněním informace na vývěsní desce webového rozhraní nebo odešle informační email.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.

XI.

Omezení a přerušování poskytování služeb

1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit účastníkovi přístup k těmto službám, dozví-li se, že účastník objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.
2. Poskytovatel je oprávněn v případech stanovených těmito Všeobecnými podmínkami či obecně závazným právním předpisem přerušit poskytování služeb či omezit přístup účastníka k těmto službám, je-li účastník v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované služby.
3. Přerušování poskytování z těchto důvodů nezbavuje účastníka povinnosti platit úhradu za poskytované služby v plné výši.
4. Poskytovatel poskytování služby na žádost účastníka obnoví, jestliže důvod přerušování či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podrobena zaplacením reaktivačního poplatku ve výši 500 Kč.

XII.

Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto všeobecné podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Poskytovatel je oprávněn takto postupovat, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle ust. § 63 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích.

XIII.

Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami rámcovou smlouvou trvá po dobu, po kterou je účinná alespoň jedna z prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Specifikace), na jejímž základě je služba čerpána.
2. Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednáno něco jiného. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději tři měsíce před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodloužuje na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si takový účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, o možném prodloužení doby trvání smlouvy a o způsobech, jakým lze závazek vypovědět, nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty, v níž je účastník oprávněn informovat poskytovatele, že o prodloužení doby trvání smlouvy nemá zájem. Dále poskytovatel informuje účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.
3. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
4. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět:
 - a) v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, přistoupí-li poskytovatel k jejich změně, s níž účastník nesouhlasí;
 - b) jestliže dojde k automatickému prodloužení smlouvy původně uzavřené na dobu určitou, a to bez ohledu na to, zda byla smlouva prodloužena na dobu určitou či neurčitou;
 - c) Je-li skutečné poskytování služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě
 - d) z jiného důvodu či bez udání důvodu.
5. Účastník je povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli.
6. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:
 - a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,
 - b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,
 - c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,
 - d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,
 - e) jestliže účastník opakovaně oprávněně reklamuje kvalitu služby a poskytovatel není z technických důvodů schopen zajistit nápravu a poskytovat službu ve sjednané kvalitě.
7. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.
8. Výpovědní doba činí 1 měsíc a běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
9. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.
10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.

11. V případě úmrtí účastníka poskytovatel uzavře s právním nástupcem účastníka dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.
12. Je-li smlouva s účastníkem, který je spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba, uzavřená na dobu určitou ukončena před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, tak, že smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, je účastník povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí jednu dvacetinu součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena,

XIV.

Zákaznický portál

1. Poskytovatel prostřednictvím zákaznického portálu zpřístupňuje účastníkovi údaje o objednaných službách, jejich nastavení a platbách.
2. Za účelem přístupu ke svému zákaznickému účtu obdrží účastník od poskytovatele přihlašovací jméno a heslo. Účastník je povinen chránit své přihlašovací údaje před zneužitím, zejména není oprávněn sdělit heslo třetí osobě.
3. Prostřednictvím zákaznického účtu může zákazník objednávat další služby a měnit nastavení služeb již objednaných.
4. Účastník je povinen sledovat obsah zákaznického portálu.
5. Přístup k údajům účastníka prostřednictvím zákaznického portálu je zabezpečen heslem. Účastník je povinen chránit přístupové údaje před jejich zneužitím. Účastník bere na vědomí, že neoprávněné užití cizích přístupových údajů je protiprávním jednáním, které může být postihováno podle platných právních předpisů.

XV.

Komunikace smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu nebo emailem.
2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti poskytovatele, ke službám poskytovaným poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje poskytovatel na elektronické vývěsní desce přístupné prostřednictvím zákaznického portálu nebo budou rozeslány emailem. Účastník se zavazuje vývěsní desku pravidelně sledovat.
3. Sdělení týkající se pouze účastníka doručuje poskytovatel elektronicky na email uvedený ve smlouvě.
4. Účastník souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve smlouvě budou zasílána obchodní sdělení poskytovatele.
5. Účastník komunikuje s poskytovatelem přednostně pomocí formuláře přístupného prostřednictvím zákaznického portálu, případně písemně.
6. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na doručovací adresu. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenu i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího odeslání.
7. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. emailem a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami alespoň jedním způsobem.

XVI.

Ochrana osobních údajů

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při své činnosti zpracovává osobní údaje zákazníka, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy upravujícími nakládání s osobními údaji, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, 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).
2. O zpracování osobních údajů včetně případného předávání osobních údajů dalším správcům a zpracovatelům Poskytovatel informuje účastníka na svých webových stránkách www.katro.cz.
3. Účastník výslovně souhlasí se zpřístupněním svého jména, příjmení a adresy v účastnickém seznamu vedeném poskytovatelem.
4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel může pořizovat zvukový záznam rozhovorů s Call Centrem provozovaným poskytovatelem nebo osobou poskytovatelem pověřenou.
5. Účastník je při uzavírání smlouvy či dodatku, kterým se smlouva mění, povinen předložit poskytovateli k nahlédnutí občanský průkaz za účelem ověření identifikačních údajů účastníka, které jsou dle platných obecně závazných právních předpisů povinnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (jméno, příjmení, bydliště a datum narození nebo rodné číslo). Tyto osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění právních povinností poskytovatele.

XVII.

Řešení sporů

1. Spory mezi poskytovatelem a účastníkem vyplývající ze Smlouvy řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran.

XVIII.

Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se dále dohodly, že tyto Všeobecné podmínky se použijí i v případě zániku smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí tam, kde to povaha jednotlivých ustanovení nevyklučuje.

XIX.

Zvláštní ustanovení o službě IPTV

1. Toto ustanovení se aplikuje výhradně na službu spočívající v poskytování převzatého televizního vysílání podle aktuální programové nabídky poskytovatele prostřednictvím sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Služba spočívá v šíření televizního vysílání třetích osob (poskytovatelů televizního vysílání). Služba je poskytována buď samostatně, nebo v balíčku s jinou službou nabízenou poskytovatelem.
2. Poskytovatel neodpovídá za programové změny či výpadky způsobené provozovatelem vysílání.
3. Cena služby je určena ceníkem IPTV nebo ceníkem balíku služeb Triple Play.
4. Účastník se zavazuje, že bude službu užívat výhradně v souladu se smluvními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Účastník se zejména zavazuje, že službu bude užívat výhradně pro své vlastní osobní potřeby a neumožní přístup ke službě třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
5. Účastník dále není oprávněn jakkoli zasahovat do zapůjčených zařízení.
6. V případě porušení povinností uvedených v odst. 4 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. V případě porušení povinností uvedených v odst. 5 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit skladbu programů televizního vysílání.
8. Smluvní strany se mohou dohodnout, že vedle zapůjčených zařízení ve smyslu čl. III těchto Všeobecných podmínek poskytovatel účastníkovi za sjednanou úplatu pronajme další zařízení. Nebude-li smluvními stranami sjednáno něco jiného, použije se na vzájemná práva a povinnosti k pronajatému zařízení přiměřeně ust. čl. III těchto Všeobecných podmínek. Pronájem zařízení není součástí poskytnuté služby.

XX.

Prémiové balíčky a doplňkové služby

1. Uživatel služby IPTV (samostatně nebo v balíčku s jinými službami elektronických komunikací) je oprávněn objednat si z platné nabídky poskytovatele jeden nebo více prémiových balíčků, které zahrnují skupinu tematicky či jinak uspořádaných televizních programů. Prémiový balíček je doplňkovou službou ve smyslu těchto VOP.
2. Účastník je oprávněn objednat balíček osobně, telefonicky nebo prostřednictvím zákaznického portálu. Objednávka je závazná a neodvolatelná, Výše úplaty za poskytované služby je stanovena ceníkem platným ke dni objednání služby.
3. Objednávka dle předešlého odstavce je akceptována potvrzením, které poskytovatel účastníkovi doručí prostřednictvím webového rozhraní. Poskytovatel je oprávněn akceptovat objednávku též tak, že zahájí poskytování služby objednané účastníkem.
4. Objednaná služba (prémiový balíček) bude účastníkovi poskytována po dobu minimálně šesti měsíců ode dne zahájení poskytování služby. Nesdělí-li účastník nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty dle předešlé věty, že o další užívání služby (prémiového balíčku nemá zájem), prodlužuje se doba poskytování služby na dobu neurčitou.
5. K žádosti účastníka čerpajícího službu poskytovanou po dobu neurčitou učiněné prostřednictvím zákaznického portálu nebo písemně poskytovatel ukončí poskytování služby k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost poskytovateli doručena.
6. Užívá-li účastník, který je spotřebitelem, některou z doplňkových služeb poskytovaných poskytovatelem, a má právo ukončit závazek ze smlouvy z důvodu vadného plnění či jiného porušení smluvních povinností poskytovatelem, má takový účastník právo ukončit závazek ze smlouvy ke všem složkám balíčku.

XXI.

Zvláštní podmínky pro službu VoIP

1. Služba VoIP je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací spočívající v poskytování hlasových služeb prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Poskytovatel službu zajišťuje prostřednictvím třetí osoby. Závazek poskytovatele spočívá v tom, že účastníkovi umožní užívat službu VoIP poskytovanou třetí osobou za podmínek, které jsou stanoveny poskytovatelem služby VoIP. Ceník volání a podmínky, za kterých je služba VoIP poskytována jsou přístupné prostřednictvím webových stránek poskytovatele. Účastník je povinen se s těmito podmínkami seznámit před tím, než začne službu VoIP využívat, a je povinen je dodržovat. O změně těchto podmínek poskytovatel informuje na svých webových stránkách a prostřednictvím zákaznických účtů.
2. Poskytovatel přidělí účastníkovi telefonní číslo ve lhůtě dvou týdnů od uzavření smlouvy.
3. Účastník je povinen hradit poskytovateli úplatu za využívání služeb dle vyúčtování, které poskytovatel zpracovává na základě vyúčtování poskytovatele služby VoIP.
4. Reklamací poskytovaných služeb a reklamaci vyúčtování účastník uplatňuje u poskytovatele bez zbytečného odkladu tak, aby poskytovatel mohl řádně a včas reklamovat vady služby u poskytovatele služby VoIP. Poskytovatel reklamaci vyřídí tak, že vady oznámí poskytovateli služby VoIP.

5. Účastník bere na vědomí, že kvalita hlasové služby je ovlivněna využitím kapacity připojení pro datové služby (připojení k Internetu).

XXII.

Změna poskytovatele služeb

1. Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel se zavazuje postupovat při vyřizování takové žádosti účastníka v souladu s aplikovatelnými právními předpisy.
2. Poskytovatel na předchozí žádost účastníka umožní účastníkovi umožnit užívání přiděleného telefonního čísla i po ukončení smlouvy, na základě které je účastníkovi poskytována služba VoIP O podmínkách přenesení telefonního čísla je účastníka povinen informovat přejímající poskytovatel služby.
3. Podmínkou přenesení telefonního čísla je ukončení smlouvy, na základě které poskytovatel účastníkovi poskytuje službu. O výši případných peněžitých závazků účastníka vůči poskytovateli vzniklých v souvislosti s ukončením smlouvy informuje poskytovatel účastníka na žádost účastníka v provozovně poskytovatele, emailem, nebo telefonicky.
4. Za přenesení telefonního čísla je účastník povinen uhradit poskytovateli poplatek, jehož výše je stanovena ceníkem.