**Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.10.2016**

1.Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují definici pojmů poskytování telekomunikačních služeb, dále podmínky za nichž Karel Kohut-KBB poskytuje na základě uzavřené smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby služby elektronických komunikací. A zároveň upravuje některé postupy související s poskytováním služeb,případné změny,reklamace a ukončení smlouvy.

2. Poskytovatel:

Karel Kohut-KBB, se sídlem Podříčí č.p.108, Frenštát pod Radhoštěm, PSČ 744 01,

I Č : 130 20 293, DIČ : CZ 5710051721, ( dále jen poskytovatel)

3. Uživatel:

Fyzická nebo právnická osoba zastoupená oprávněným zástupcem a oprávněná činit jménem

smluvní strany právní úkony. (dále jen uživatel)

4. Služba:

Rozumí se služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem uživateli na základě

smlouvy o poskytování služeb a těchto všeobecných obchodních podmínek, není-li stanoveno jinak.

5.Uzavření smluvního vztahu:

 5.1.Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud ve smlouvě není stanoveno jinak.

Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněných osob obou smluvních stran, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Obě smluvní strany ji mohou vypovědět pouze písemnou výpovědí.

5.2.Smlouva má výpovědní lhůtu tři měsíce a začíná běžet od 1.dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu lze také ukončit dohodou smluvních stran.

5.3.V případech kdy je uživateli poskytnuta sleva na zřizovacím poplatku dle odstavce I. smlouvy je minimální doba smluvního vztahu 12 měsíců pokud není smlouvou stanoveno jinak. Jestliže uživatel ukončí smlouvu dříve, než je sjednaná minimální doba využívání služby je povinen uživatel zaplatit smluvní pokutu dle platné smlouvy.

5.4.Smlouva o poskytování služeb může být vypovězena každou smluvní stranou.

5.5.Poskytovatel je taktéž oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve smlouvě (poštovní adresy,e-mail, telefonní kontakty). Pokud uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí poskytovateli, bude poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zaslaná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenou 7 dní ode dne odeslání.

5.6.Využívání služby uživatelem bude poskytovatelem umožněno za předpokladu, že uživatel plní všechny zákonné a poskytovatelem stanovené podmínky a to uzavřením smlouvy a akceptací všeobecných obchodních podmínek, pokud není stanoveno jinak.

6. Definice služeb:

Poskytovatel je oprávněn na základě příslušných povolení ČTU a příslušného podnikatelského oprávnění poskytovat uživateli

Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu-definice služeb

Telekomunikační služba poskytovatele spočívá v umožnění příjmu televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě Karel Kohut-KBB, televizní signály standardu DVB-T a analogového FM rozhlasu .

6.1 Dosavadní nabídka – zahrnuje obsah čtyř celoplošných DVB-T CZ multiplexů a zajištění distribuce analogového FM rozhlasu.

 Omezená programová nabídka – zahrnuje obsah čtyř celoplošných DVB-T CZ multiplexů, zajištění distribuce analogového FM rozhlasu s napojením na mikrovlnný distribuční systém poskytovatele

7. Ceny služeb,smluvní pokuty a platební podmínky:

7.1.Cena poskytovaných služeb je stanovena dle aktuálního ceníku pro příslušnou službu, který je k nahlédnutí v provozovnách poskytovatele, kontaktním místě případně na [www.kbb.cz](http://www.kbb.cz), nebo je použita cena smluvní.

7.2.Všechny poplatky dle aktuálního ceníku jsou uvedeny v českých korunách s příslušnou sazbou DPH.

7.3.Poskytovatel je oprávněn po dobu trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před pravidelným termínem příští platby.

Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a tato změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

7.4.Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, splatnost služeb je nejpozději do 20.dne následujícího měsíce po vyúčtování služeb, není-li smlouvou nebo dokladem o vyúčtování služeb stanoveno jinak.

7.5.Vyúčtování služeb Poskytovatel obvykle doručuje v papírové podobě,pokud není dohodnuto jinak. Pokud má Uživatel zájem o vyúčtování v elektronické podobě,je možné jej doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě může být zpoplatněno dle platného ceníku poskytovatele.

 7.6. Poskytovatel se zavazuje vrátit příslušnou část zálohy na všechny služby u kterých se záloha vyžaduje a pokud dojde k ukončení služby v průběhu období na které byla záloha poskytnuta. Poskytovatel je oprávněn použít alikvotní část zálohy k úhradě pohledávek poskytovatele za uživatelem. Záloha nebo její zbývající část bude vrácena uživateli i bez jeho žádosti v nejbližším možném termínu poté co pominuly všechny důvody pro její zaplacení, nejpozději však do 30 kalendářních dnů po skončení smluvního vztahu.

7.7.Nebude-li moci poskytovatel poskytnout služby v rozsahu sjednané smlouvy po více než 24 hodin z důvodů poruchy v síti Karel Kohut-KBB, má zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši jedné třicetiny fakturované částky za každý takový den. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil telefonicky, faxem nebo e-mailem.

7.8. Poskytovatel zašle uživateli upomínku s uvedením dlužných částek s výzvou k jejich úhradě ve stanoveném termínu. Pokud uživatel neuhradí dlužné částky v uvedeném termínu je poskytovatel oprávněn pozastavit služby a případně od smlouvy s uživatelem odstoupit. Odstoupením nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky,včetně úroků z prodlení a současně všechny závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb včetně smluvních pokut.

7.9.Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí slevy.

Poskytnutá sleva se může pravidelně opakovat po dohodnutou dobu nebo může být dohodnutá sleva jednorázového charakteru.

Uživatel má nárok na poskytnutí slevy, pokud je toto dohodnuto ve smlouvě. Uživatel ztrácí nárok na slevu za těchto podmínek:

-uživatel umožní, aby služby užívala jiná osoba bez souhlasu poskytovatele,

-uživatel sdělil při uzavírání smlouvy nebo doplnil do smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření smlouvy,

-uživatel uhradí 2 platby po sobě po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn,

-uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakékoliv 3 platby a byl na tuto skutečnost upozorněn.

7.10.Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku č.7.9. Požadovat po uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od smlouvy.

7.11.V případě neuhrazení úplaty nebo zálohy za poskytované služby po termínu splatnosti je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb a uživatel bude od tohoto okamžiku platit poskytovateli smluvní úroky z prodlení ve výši =2,- Kč, z dlužné částky denně.

7.12.Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek uživatele třetí osobě. Uživatel podpisem smlouvy elektronických komunikací souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek.

Veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávky od poskytovatele nese uživatel.

7.13.Smluvní strany se dohodly, že provozovatel je oprávněn po uživateli požadovat smluvní pokutu při porušení závazku uživatele dle čl.5.6. těchto všeobecných obchodních podmínek.

7.14.Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případech porušení ustanovení čl.9.17. těchto všeobecných obchodních podmínek ze strany uživatele. A znovu ho zahájit po uvedení do řádného stavu ze strany uživatele. Pozastavení služby není dotčena povinnost uživatele provést úhradu za služby.

8. Povinnosti a práva poskytovatele:

8.1.Za sjednanou cenu poskytnout službu elektronických komunikací v souladu se smlouvou a těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

8.2.Pro potřeby hlášení poruch a funkčních výpadků zajistit provoz telefonní linky č.603 434 634 (558 622 161).Nahlásit poruchové stavy je možno také e-mailem (kbb.fm@kbb.cz) nebo osobně na kontaktním místě poskytovatele,kterým je Wolkerova ul.1594, Frýdek-Místek, PSČ 738 02.

8.3.Na základě žádosti uživatele provést neodkladně změnu služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu se specifikací služby a těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

8.4.Udržovat síť Karel Kohut-KBB ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům, podmínkám a obecně závazným právním předpisům.

8.5.Provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím k okolnostem byly odstraněny co nejdříve.

8.6.Oznámit uživateli telefonicky nebo e-mailem v dostatečném předstihu , že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti služby.

8.7.Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost, ani za jakékoliv ztráty nebo škody způsobené použitím dodaných dat.

Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou na straně uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí služby.

Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv a nenese odpovědnost v situaci kdy uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely,zábavná a společenská zařízení apod.) využívá služby dodávané poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.

8.8.Zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti uživatele, kontaktech, osobních

údajích , o kterých se při poskytování služeb dozví a to i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel se při zpracování dat o uživateli zavazuje řídit zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a ostatních souvisejících zákonů v platném znění.

8.9.Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele ve svém seznamu referencí pro účely svých prezentaci . V těchto referenčních seznamech je poskytovatel oprávněn uvést pouze jmenný seznam uživatelů, uvedení kontaktních osob je možné pouze na základě uděleného souhlasu.

8.10.Poskytovatel je oprávněn jednou ročně přerušit na 2 hodiny poskytování služeb za účelem údržby a servisu sítě Karel Kohut-KBB

8.11.Poskytovatel je oprávněn měnit skladbu, rozsah a složení jednotlivých nabídek uživateli, přiřazení vysílacích kmitočtů jednotlivým programům, při změně obecně závazných právních předpisů nebo podmínek programových smluv uzavřených s příslušnými společnostmi.(např. ukončení vysílání, zakódování programu ze strany distributorů apod.), která vznikla nezávisle na vůli poskytovatele.

8.12. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli poskytování služeb, v případě prodlení s úplatou za poskytování služeb. Přerušením poskytovaných služeb nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky.

8.13.Poskytovatel je oprávněn také přerušit své služby v následujících případech:

-pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele,

-nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb,

-nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,

-na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,

-zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 9.10. těchto všeobecných obchodních podmínek.

8.14.Poskytovatel si vyhrazuje právo odvolat případně změnit svůj návrh nebo nabídku na uzavření smlouvy za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem nabídku či návrh.

9. Povinnosti a práva uživatele:

9.1.Uživatel je oprávněn užívat základní a doplňkové služby dle aktuální nabídky poskytovatele i navrhovat změny rozsahu služeb.

9.2. Uživatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky a žádosti k rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb.

9.3. Uživatel je oprávněn podávat reklamace. V případě, že se uživatel domnívá, že rozsah služeb svým rozsahem, kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady je oprávněn tyto vady reklamovat u poskytovatele a ten je povinen oprávněné vady odstranit a poskytnou příslušnou slevu.

9.4. Uživatel je oprávněn zvolit si adresu pro doručování vyúčtování a jiných písemností poskytovatele.

9.5. Uživatel je oprávněn oznamovat případné závady v rámci telekomunikační sítě Karel Kohut-KBB.

9.6. Uživatel je oprávněn užívat poskytované služby způsobem , který je v souladu s uzavřenou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami.

9.7. Uživatel je povinen řádně a včas platit za poskytnuté služby a to ve výši platné na základě ceny poskytovatele v době poskytnutí služby.

9.8. V případě, že uživatel nemá k místu, kde probíhá instalace, vlastnický vztah, nebo prostory, v kterých se instalace provádí nejsou ve vlastnictví, je povinen zajistit na své náklady souhlas majitele nemovitosti s instalací.

9.9. Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, které se nacházejí v prostorách uživatele a to i po skončení smluvního vztahu.

9.10. Uživatel je povinen neprodleně a prokazatelně informovat poskytovatele o změnách všech údajů uvedených ve smlouvě o poskytovaní služeb, a to zejména o změně jména, příjmení, sídla a místa podnikaní apod.

9.11. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel po celou dobu trvání smluvního vztahu bude zpracovávat osobní údaje uživatele, údaje o jeho platební morálce, bankovním spojení apod.

9.12. Uživatel si na vlastní náklady zajistí navazující koncová zařízení pro odběr zvolené služby (iDTV nebo set top box) ,

 s příslušnými vlastnostmi

10. Reklamace a náhrada škody:

10.1. V případě, že uživatel nesouhlasí se zaslaným vyúčtováním,může vyúčtování reklamovat na kontaktním místě poskytovatele.

Uživatel je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení. Po tomto termínu právo reklamovat vyúčtování podle zákona zaniká.

10.2. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne.

10.3. Pokud uživatel nesouhlasí s poskytovanou službou, je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká.

10.4. Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího doručení. Pokud je reklamace vyúčtování oprávněná, zohlední poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období. Pokud je reklamace poskytnutých služeb oprávněná, poskytovatel zahrne do následujícího vyúčtovacího období příslušnou slevu na službě. Případná kompenzace za neposkytnutou nebo omezenou službu může být poskytnuta na základě odůvodněné písemné žádosti uživatele a to ve výši odpovídající délce a rozsahu, v jakém služba nebyla poskytována. V případě, že uživatel nesouhlasí, jak byla reklamace vyřízena, může se v tomto případě obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) nebo na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

10.5. Poskytovatel neodpovídá uživatelům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto všeobecných obchodních podmínek, pokud k takovémuto porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

11. Ostatní ujednání:

11.1.Poskytovatel a uživatel si vzájemně zodpovídají za případné škody , které způsobí jedem druhému úmyslně nebo zanedbáním povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto všeobecných obchodních podmínek a nezahrnuje případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických prostředků.

11.2.Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené třetími stranami během využívání poskytovaných služeb, které nemůže ovlivnit. Jedná se zejména o trvalé přerušení dodávek el.proudu, přerušení spojení do sítě, mezinárodní konflikty, násilné nebo protestní akce, opatření příslušných státních orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran na kterých je poskytovatel závislý a jejichž jednání není schopen ovlivnit.

11.4.Poskytovatel je oprávněn kdykoli provádět změny platného ceníku služeb podle smlouvy nebo těchto všeobecných obchodních podmínek. Navrhne-li uživateli změnu výše ceny kteréhokoliv poplatku nebo změny všeobecných obchodních podmínek, a to vhodným oznámením nové výše nebo účinnosti změny ve lhůtě nejméně 30 kalendářních

dnů předem, a to zveřejněním na internetu na adrese: [www.kbb.cz](http://www.kbb.cz), kontaktních místech způsobem, kterým je doručováno vyúčtování služeb případně letákovou akcí.

11.5.Poskytovatel se zavazuje, že všechny informace a údaje o uživateli, které získá na základě smluvního vztahu , nebo které získá v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecnými závaznými právními předpisy.

Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

11.7.Obě smluvní strany se zavazují, nestanoví-li smlouva a všeobecné obchodní podmínky jinak, dodržovat všechna ustanovení smlouvy, jednotlivých příloh a všeobecných obchodních podmínek poskytovatele,které jsou pro obě smluvní strany při plnění této smlouvy závazné.

11.8.Vztahy vyplývající ze smlouvy a všeobecných obchodních podmínek se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, zákonem 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění.

Částečná neplatnost Smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

Spory mezi Smluvními stranami budou řešeny Českým telekomunikačním úřadem, nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

11.9.Obě smluvní strany se zavazují projednat na žádost smluvního partnera do jednoho měsíce změnu úhrady za poskytované služby (vyplývajících například ze změny tržních cen, změny dostupných služeb apod.) a pokud možno předejít dohodou ke změně služby, např. jednostranné výpovědi smlouvy.

11.10.Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují Všeobecné obchodní podmínky ze dne 1.9.2016.

11.11.Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 1.10.2016.