

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost OpavaNet a.s., Opava, Příčná 2828/10, IČO: 25860011, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2354 („**poskytovatel**“), poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou „OpavaNet“ a „Kuki“ („**služby**“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) upravující poskytování služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**občanský zákoník**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („**smlouva**“) na území České republiky.
2. Nedílnou součástí smlouvy tvoří kromě smluvního formuláře rovněž:
 - specifikace poskytovaných služeb elektronických komunikací v místě připojení („**specifikace**“),
 - ceník,
 - všeobecné obchodní podmínky,
 - technické parametry služeb elektronických komunikací OpavaNet a Kuki,
 - podmínky poskytování služeb přístupu k internetu,
 - podmínky přenositelnosti telefonních čísel,

to vše dostupné na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html nebo na www.kuki.cz/smluvni-dokumentace (dále jen „**smluvní podmínky**“).

3. Na základě smlouvy/specifikace se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi sjednané služby a účastník se zavazuje tyto služby řádně využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména platit řádně a včas ceny za služby, jakož i užívat služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou. Podpisem smlouvy účastník souhlasí s tím, že dnem účinnosti smlouvy se stává členem věrnostního programu poskytovatele a souhlasí s jeho podmínkami zveřejněnými na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html.
4. Smluvní podmínky se použijí pro jakoukoliv smlouvu uzavřenou mezi poskytovatelem a účastníkem. Smluvní podmínky se též uplatní obdobně vůči uživatelům.
5. Zpracování osobních údajů účastníků poskytovatelem je upraveno v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je dostupný na internetových stránkách poskytovatele.

6. **Definice pojmů:**

- a) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC jsou uvedeny na www.opavanet.cz/opavanet/kontakt.html nebo na www.kuki.cz/kontakt, na ZC nebo na www.opavanet.cz (www.kuki.cz), případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.
- b) CC – call centrum poskytovatele poskytující mj. zákaznickou podporu, dostupné prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na www.opavanet.cz/opavanet/kontakt.html nebo na www.kuki.cz/kontakt. CC přijímá (i) požadavky na objednávky servisních služeb, řešení technických problémů, (ii) hlášení o poruchách v dodávce služeb i závadách na zařízení a (iii) informuje o aktuální nabídce služeb.
- c) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je dostupnost 95 % u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s účastníkem jinak.
- d) programová nabídka – programová nabídka u služby Kuki, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.opavanet.cz/televize.html nebo na www.kuki.cz/telka na ZC nebo prostřednictvím CC.

- e) PIN kód – je unikátní kód, který si účastník může aktivovat v rámci služby Kuki, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (využití podlicencí) z nabídky služby KINO. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím uživatelského rozhraní Kuki v set-top boxu nebo v aplikaci. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu PIN kódu. PIN kód je vázán vždy k jednotlivé smlouvě a jednomu místu připojení účastníka. PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem a vyžadován pro objednávky titulů s tímto obsahem.
- f) samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box, 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 těmito VOP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu.
- g) 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 účastník poskytovateli identifikuje.
- h) SIM karta – účastnická identifikační karta pro identifikaci účastníka služby MOBIL ve veřejné telefonní síti; každé SIM kartě je přiřazeno jedno telefonní číslo.
- i) INTERNET – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném ceníku.
- j) Kuki – služba převzatého televizního (a rozhlasového) vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím kabelových systémů; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku.
- k) KINO – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu.

II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A) Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je povinen si zajistit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače, jakož i jejich funkčnost a provoz („**zařízení účastníka**“), a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele, a to v souladu se seznamem zařízení schválených poskytovatelem, který je uveden v dokumentu technické parametry služeb elektronických komunikací OpavaNet a Kuki na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html nebo na www.kuki.cz/smluvni-dokumentace.
2. Účastník není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.
3. Účastník není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Účastník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak je účastník povinen nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou.
4. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí rovněž poštovní adresu, na kterou mu mohou být poskytovatelem zasílány veškeré písemnosti (korespondenční adresa).
5. Účastník je povinen nejméně 7 dnů **předem 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.), a to na ZC nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovatele.
6. Jednání učiněná účastníkem s využitím hesla pro komunikaci jsou pro účastníka závazná a mají mezi smluvními stranami účinky dodržení písemné formy. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.

B) Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy/specifikace či dodatku, a to zejména v případě, že: (i) eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky; (ii) účastník má záznam v Centrální evidenci exekucí; (iii) účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje; (iv) účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení, přičemž pokud některá ze skutečností v bodě (iv) nastane v průběhu trvání smlouvy, a v případě okolností v bodě (iii) je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.
2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout zřízení služby, jakož i uzavření smlouvy v případě, že jeho služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany účastníka.
3. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
4. Poskytovatel přidělí účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby heslo pro komunikaci. Heslo pro komunikaci je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
5. Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb účastníkem, za obsah přenášených zpráv (informací), ani za ztrátu dat účastníkem uložených v rámci služeb, ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé, jakož ani za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce účastníka, ani za informace a údaje použité účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.
6. Poskytovatel poskytuje služby v minimální zaručené úrovni kvality služeb v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem a za dalších podmínek uvedených ve smluvních podmínkách.
7. Poskytovatel odstraní závady na své straně zpravidla do 2 pracovních dnů od jejich nahlášení na CC, 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.). V uvedených výjimečných situacích nemá účastník nárok na jakoukoliv kompenzaci.
8. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušení povinností účastníkem. Za vadné poskytnutí 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 od 02:00 hod. Do 06:00 hod. V případech uvedených v tomto odstavci nemá účastník nárok na jakoukoliv kompenzaci.
9. Pokud závadu způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka, je účastník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku.
10. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:
 - blokovat narušující datový provoz,
 - omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele,
 - odstoupit od smlouvy s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele.Poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní e-mail.
11. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu odpojit účastníka v následujících případech:
 - zjištění závady v síti, příp. existence možnosti jejího dalšího šíření,
 - nabytí důvodného podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím zařízení účastníka zneužívá nebo negativně ovlivňuje síť nebo služby poskytovatele, porušuje etická chování na síti internet nebo závažným způsobem porušuje práva dalších osob.

III. SLUŽBA KUKI A KINO

1. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci služeb Kuki anebo KINO třetím osobám je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby Kuki nebo KINO v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich rozšiřování či sdělování veřejnosti, 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 účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Účastník je oprávněn využívat služby nejdéle po dobu trvání smlouvy.
2. KINO je doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek). Služba KINO je přístupná pouze účastníkům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu Kuki. Technické prostředky služby KINO zajišťuje poskytovatel.

Základní provozní podmínky poskytování služby KINO:

- Aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu účastníka.
- Poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu.
- Doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu uvedenou v ceníku, která běží od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku 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 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky KINO, která je účastníkům k dispozici bezplatně.
- Objednávka titulu, poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na konkrétní smlouvu a místo připojení účastníka.

Další podmínky poskytování této služby stanoví VOP nebo mohou být uvedeny v popisu služby uvedeném na stránkách www.opavanet.cz/televize.html nebo na www.kuki.cz/telka.

3. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby Kuki, 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.
4. V případě služby Kuki či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů, jakož ani za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů. Poskytovatel poskytuje službu Kuki nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
5. Smlouvou na službu Kuki se poskytovatel zavazuje umožnit účastníkovi přístup k programové nabídce. Konkrétní složení programové nabídky je uvedeno na www.opavanet.cz/televize.html nebo na www.kuki.cz/telka. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby Kuki, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů; změna programové nabídky není změnou smlouvy.
6. V případě zakoupení koncového zařízení pro účely využívání služby Kuki u třetí strany může dojít k uzavření smlouvy aktivací zařízení prostřednictvím CC nebo rozhraní koncového zařízení, ustanovení těchto VOP se uplatní přiměřeně.

7. Aktivace a uzavření specifikace pro účastníky, kteří již mají uzavřenou smlouvu s poskytovatelem, lze provést prostřednictvím uvedení ID (e-mail nebo číslo smlouvy) a hesla (heslo pro přihlášení nebo heslo pro komunikaci). Účastník, který doposud nemá s poskytovatelem uzavřenou smlouvu, provede aktivaci dle předchozí věty, přičemž při registraci zadá své požadované údaje.
8. Každý účastník, který aktivuje službu Kuki, zvolí požadovaný druh služby dle nabídky. Služba Kuki je závislá na připojení účastníka k síti Internet. Služba Kuki tak může být omezena z důvodů vzniklých na straně poskytovatele sítě připojení zvoleného účastníkem.

IV. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamacie se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na CC (je doporučeno podání reklamacie osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html. Reklamacie 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 reklamacie směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
3. Reklamacie 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 reklamacie nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit; účastník je však oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad pro přiznání odkladného účinku reklamacie.
4. Reklamacie na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Pokud vyřízení reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamacie buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Pokud nebyla dodržena minimální zaručená úroveň kvality služby, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.
7. 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 reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
8. 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 a právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamacie, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

V. SMLOUVA/SPECIFIKACE, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. **Smlouva/specifikace je platná** ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu/specifikaci 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/specifikace včetně těchto VOP je dostupný na všech ZC včetně webových stránek poskytovatele www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html nebo na www.kuki.cz/smluvni-dokumentace.
2. **Smlouva/specifikace je účinná** ode dne zahájení poskytování služby (den **aktivace služby**); v případě tematických televizí je za den aktivace služby, je-li to aplikovatelné považován den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení poskytovatelem.
3. V případě, že smlouva a její první specifikace mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další specifikace a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž jinou než písemnou formou (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. samoobsluhy). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; specifikace (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití samoobsluhy dochází k uzavření specifikace a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu.
4. V případě, že je smlouva včetně specifikace s účastníkem uzavírána bez současné fyzické přítomnosti stran nebo mimo prostor obvyklý pro poskytovatelské podnikání (distančním způsobem), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VOP elektronicky odešle poskytovateli, který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s případnou výzvou k úhradě vratné kauce na služby, kterou je možné v tomto případě uhradit osobně na ZC nebo prostřednictvím systému platební brány (způsob platby pouze převodem na účet nebo platební kartou, vždy za podmínek stanovených provozovatelem platební brány) a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že vratná kauce (je-li požadována) nebude v uvedené lhůtě účastníkem uhrazena, smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
5. Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi smluvní podmínky v textové podobě na kontaktní e-mail.
6. Smlouva může být účastníkem podepsána také vlastnoručním digitálním podpisem pomocí digitálního pera a tabletu, zařízení SignPad (speciální tablet) či snímací podložky.
7. V případě **uzavření smlouvy**, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu s účastníkem – spotřebitelem **distančním způsobem** mimo ZC poskytovatele, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou v „Zásadách zpracování osobních údajů“. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
8. Účastník dává poskytovateli výslovně souhlas se zřízením (aktivací) služby bezodkladně po uzavření smlouvy/specifikace.
9. V případě uzavření smlouvy/specifikace distančním způsobem je účastník, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit písemně od smlouvy/specifikace bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy/specifikace. Nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník – spotřebitel od specifikace odstoupit do 1 měsíce. Odstoupení od smlouvy/specifikace je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od specifikace je k dispozici na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html a na ZC. Účastník – spotřebitel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy/specifikace.
10. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou trvání uvedenou na její specifikaci („**minimální doba trvání**“). Uplynutím minimální doby trvání se tato automaticky neprodlužuje; tato skutečnost nemá vliv na další trvání smlouvy.
11. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu/specifikaci kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.opavanet.cz/podpora/dokumenty.html a na ZC). V případě ukončení specifikace ze strany účastníka před uplynutím minimální doby jejího trvání je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle čl. VII A) odst. 2 těchto VOP. V případě, že poskytovatel oznámí změnu smluvních

podmínek ve smyslu čl. VIII odst. 6, oprávnění vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije. Jednotlivé specifikace jsou bez vzájemných závislostí, co se týká jejich ukončení. Ukončením trvání poslední platné specifikace je ukončeno i trvání smlouvy.

12. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adrese ZC poskytovatele, tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu sídla společnosti. V případě odstoupení dle čl. VIII odst. 6 smlouva končí posledním dnem účinnosti dosavadních smluvních podmínek.
13. Smlouva/specifikace s pozdějším datem uzavření se stejným předmětem plnění plně nahradí smlouvu/specifikaci dřívější. Finanční či jiné dluhy účastníka vzniklé z předcházející smlouvy/specifikace nezanikají a řídí se přiměřeně ustanoveními smlouvy/specifikace pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoliv z navazujících smluv/specifikací; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena jak variabilním, tak specifickým symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

VI. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY A VYÚČTOVÁNÍ

1. Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby a servisní úkony ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.
2. V případě aktivace služby je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení aktivačního poplatku ve výši uvedené ve smlouvě, nebo v ceníku. Účastník je povinen platit ceny v plné výši i po dobu omezení poskytování služby. V případě obnovení poskytování služby (reaktivace) po omezení poskytování služeb na základě žádosti účastníka, je tento povinen zaplatit reaktivační poplatek dle ceníku. Jde-li o aktivaci služby, v rámci které bylo potřeba zřídit připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele (tj. INTERNET, Kuki nebo jejich kombinace), je poskytovatel účastníkovi v době aktivace služby oprávněn poskytnout slevu ve výši až 100 % aktivačního poplatku. Jestliže však účastník předčasně ukončí smlouvu před uplynutím její minimální doby trvání dle čl. V odst. 11 věta druhá těchto VOP, je poskytovatel v souladu s čl. VII A) odst. 5 oprávněn účastníkovi aktivační poplatek platný v době uzavření smlouvy, zpětně vyúčtovat.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH); pro takovou změnu se použije postup dle čl. VIII odst. 5 těchto VOP. V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH.
4. Zaplacením ceny za poskytovanou službu či jiné platby dle smluvních podmínek se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, nebo v případě hrazení vyúčtování formou předplatného, tzv. pre-paid metody), složení hotovosti na ZC poskytovatele nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště.
5. Pokud není ve smluvních podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve specifikaci. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu specifikaci, tj. každá ze služeb je účastníkovi poskytována na základě zvláštní specifikace a dále v případech, kdy smlouva/specifikace je uzavírána bez fyzické přítomnosti stran.
6. Poskytovatel předkládá účastníkovi vyúčtování cen v elektronické formě zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle specifikace na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději (i) do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém jsou služby poskytovány v případě všech služeb paušálního charakteru, nebo (ii) do sedmi dnů po konci zúčtovacího období, pokud si strany sjednaly hrazení ceny formou předplatného (pre-paid). Součástí vyúčtování jsou rovněž veškeré služby nepaušálního charakteru, které byly účastníkovi poskytnuty za předcházející kalendářní měsíc (KINO, ostatní doplňkové služby apod.). Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
7. Služba KINO je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této videotéky za příslušné zúčtovací období. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být zpoplatněno dle platného ceníku.

8. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovací období je neklouzavé, není-li stranami ve specifikaci dohodnuto, že se jedná o období klouzavé.
9. **Neklouzavé období:** Zúčtovacím obdobím je **1 kalendářní měsíc**.
10. **Klouzavé období: Zúčtovacím obdobím je 1 měsíc.** První takové zúčtovací období začíná dnem následujícím po dni aktivace služeb a končí dnem, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se dnem aktivace služeb; jakékoliv další zúčtovací období následuje bezprostředně po konci předchozího zúčtovacího období a končí dnem předcházejícím dni, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se dnem počátku takového zúčtovacího období.
11. 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.
12. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol. 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 částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky 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.
13. Návrh na změnu smlouvy/specifikace je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to na ZC, příp. telefonicky. Změny smlouvy/specifikace nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za zúčtovací období. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni zúčtovacího období následujícího po zúčtovacím období, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak.
14. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v důsledku ukončení smlouvy/specifikace způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

15. 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 zjednání nápravy, náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi zasláno na kontaktní e-mail účastníka.
 - Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování zamezením aktivního přístupu ke všem službám účtovaným na příslušném vyúčtování.
 - 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/specifikace odstoupit.
 - Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba vyúčtování; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit a od smlouvy/specifikace odstoupit. Poskytovatel zašle účastníkovi upozornění na neplnění smluvních povinností formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.
16. **Zvláštní ujednání týkající se plateb formou předplatného (on-line platba).** Poskytovatel umožňuje realizovat platbu ceny formou on-line platby (úhrady platební kartou) způsobem, který pro objednanou službu nabízí poskytovatel na www.opavanet.cz nebo na www.kuki.cz a příslušná platební brána, a to vždy pro následující zúčtovací období. Zaplacením ceny za první zúčtovací období dle předchozí věty je smlouva/specifikace uzavřena. Není-li cena připsána na účet poskytovatele, nedochází k uzavření smlouvy/specifikace a poskytovatel není povinen službu účastníkovi poskytovat. Je-li cena hrazena formou předplatného prostřednictvím on-line platby, po poskytnutí relevantních údajů (číslo platební karty, datum platnosti apod.) účastníkem bude poskytovatel platební služby tyto údaje opakovaně automaticky používat pro účely plateb dalších vyúčtování. Není-li možné zaplacení vyúčtování ceny ve smyslu předchozí věty provést (např. z důvodu zrušení autorizace plateb účastníkem nebo chybějících finančních prostředků), smlouva/specifikace automaticky zaniká uplynutím zúčtovacího období, za které již byla cena uhrazena.

Na poskytování předplacených služeb se neuplatní ta ustanovení smluvních podmínek, která nelze vzhledem k povaze předplacených služeb použít.

17. V případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby), nikoliv prostřednictvím on-line platby, může poskytovatel požadovat složení částky nejméně ve výši odpovídající minimálnímu předplatnému uvedenému ve smlouvě/specifikaci. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání předplatného.
18. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi poskytování předplacené služby (příp. některou ze služeb – např. doplňkových – neposkytnout) v případě vyčerpání předplatného nebo nedoplnění předplatného na minimální částku dle smlouvy ani do 14 dnů od dodání upozornění ze strany poskytovatele. O omezení služby bude poskytovatel účastníka informovat na kontaktní e-mail. Pokud předplatné nebude doplněno na minimální částku dle smlouvy ani do 3 měsíců ode dne omezení služby, je poskytovatel oprávněn službu zrušit a od smlouvy/specifikace s účastníkem odstoupit.
19. Poskytovatel je oprávněn u každé jednotlivě uzavírané specifikace požadovat po účastníkovi vratnou kauci ve výši dle ceníku. Tato kauce je vratná do 90 dnů od ukončení příslušné specifikace, a to v hotovosti na ZC, složenkou nebo zasláním na bankovní účet účastníka. V případě odstoupení od specifikace uzavřené distančním způsobem v zákonné 14denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od účastníka přijata a to na náklady poskytovatele. Vratnou kauci je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení apod. V případě uskutečnění započtení je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauce na původní výši.

VII.SANKCE A ODSTOUPENÍ

A) SANKCE

1. V případě porušení povinností dle čl. II A) odst. 2 těchto VOP je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty.
2. V případě ukončení specifikace ze strany účastníka před uplynutím její minimální doby trvání dle čl. V odst. 11 věta druhá těchto VOP je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Pro účastníky,
 - kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami a specifikace je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše smluvní pokuty určena jako jedna dvacatina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání specifikace nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání specifikace (tedy za období mezi účinností ukončení specifikace a koncem sjednané minimální doby trvání specifikace).
 - kteří jsou právnickými osobami, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání specifikace (tedy za období mezi účinností ukončení specifikace a koncem sjednané doby trvání specifikace).
3. V případě, že je účastník v prodlení s placením plateb poskytovateli dle specifikace a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení specifikace také oprávněn vyúčtovat účastníkovi také úrok z prodlení ve výši platných právních předpisů.
4. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu újmý ani její výši.
5. V případě, že účastník ukončí specifikaci na službu, pro jejíž aktivaci bylo potřeba zřídit připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele (tj. INTERNET, Kuki nebo jejich kombinace), před uplynutím její minimální doby trvání dle čl. V odst. 11 věta druhá těchto VOP, je poskytovatel oprávněn zpětně vyúčtovat účastníkovi cenu za aktivaci služby (aktivační poplatek) platnou v době uzavření specifikace, ledaže ji dle platného ceníku účastníkovi účtoval již při samotné aktivaci služby.

B) ODSTOUPENÍ

1. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smluvních podmínek, a pokud druhá smluvní strana nezjedná nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy/specifikace s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.

2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy/specifikace odstoupit zejména:
 - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby dle čl. VI odst. 15,
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy/specifikace,
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem,
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb,
 - účastník uvedl ve smlouvě/specifikaci nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě/specifikaci nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy/specifikace,
 - v případech stanovených v čl. II B) odst. 1 a odst. 10, čl. III odst. 1, čl. VI odst. 15 a čl. VI odst. 17
3. Účastník je oprávněn od smlouvy/specifikace odstoupit zejména v případě, že:
 - dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu 1 měsíce,
 - poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou účastníkem do 3 pracovních dnů,
 - dodávku služeb neprovádí vůbec,
 - případech stanovených v čl. V odst. 9
4. Účastníku právo odstoupit nevzniká, 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.
5. Po ukončení smlouvy/specifikace se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené újmy.
6. Účastník nese při ukončení smlouvy/specifikace (včetně ukončení formou odstoupení) náklady spojené s vrácením zařízení ve vlastnictví poskytovatele.
7. Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé straně. Odstoupení od smlouvy/specifikace je možné pouze s účinky do budoucna.

VIII.SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP na jinou osobu. 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.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách (www.ctu.cz), nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
3. Poskytovatel je registrován u Rady pro rozhlasové a televizní vysílání jako provozovatel převzatého vysílání prostřednictvím kabelových a zvláštních přenosových systémů. Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je orgánem dohledu nad poskytováním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání a služeb převzatého rozhlasového a televizního vysílání.

4. 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).
5. **Smluvní podmínky je poskytovatel v přiměřeném rozsahu oprávněn měnit či doplňovat.** O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na kontaktní e-mail, zveřejněním na www.opavanet.cz, www.kuki.cz a na každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
6. V případě změny smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo od smlouvy bez jakýchkoliv sankcí odstoupit nejpozději ke dni nabytí účinnosti takové změny. Právo výpovědi účastníku nevzniká, pokud je změna vyvolaná změnou právní úpravy či na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Přiměřeným rozsahem dle první věty tohoto odstavce se rozumí změna:
- kteréhokoliv ujednání obsažené v čl. I až VIII těchto VOP,
 - ujednání obsažených ve smluvním formuláři včetně popisu služeb, ceny a dalších podmínek tam uvedených,
 - technické podmínky,
 - ceník,
 - technické parametry služeb elektronických komunikací OpavaNet a Kuki,
 - podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.
7. Skutečnosti smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a občanským zákoníkem.

V Opavě dne 1. 1. 2022

OpavaNet. a.s.

OpavaNet a.s.

Kontakt

Příčná 2828/10, 746 01 Opava
IČO: 25860011, DIČ: CZ25860011

tel: +420 553 821 111
e-mail: info@opavanet.cz

www.opavanet.cz