

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ÚČINNÉ OD 1. 3.2018**

## **I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Společnost IBS s.r.o., Vracov, náměstí Míru 203, IČO: 60755881, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 19692 („poskytovatel“), poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou „IBS net“ a „4net TV“ („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:
  - ceník,
  - všeobecné obchodní podmínky,
  - technické parametry služeb elektronických komunikací sítě IBS,
  - podmínky poskytování služeb přístupu k internetu,
  - zásady zpracování osobních údajů,to vše dostupné na [www.ibs.cz/ke-stazeni](http://www.ibs.cz/ke-stazeni) (dále jen „smluvní podmínky“).
3. Na základě smlouvy 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.ibs.cz/podpora-ceniky-smlouvy](http://www.ibs.cz/podpora-ceniky-smlouvy)
4. Smluvní podmínky se použijí pro jakoukoliv smlouvu uzavřenou mezi poskytovatelem a účastníkem. Smluvní podmínky se též uplatní obdobně vůči uživatelům.
5. **Definice pojmů:**
  - a) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC jsou uvedeny na [www.ibs.cz/kontakt](http://www.ibs.cz/kontakt). Na ZC nebo na [www.ibs.cz](http://www.ibs.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.ibs.cz/kontakt](http://www.ibs.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 4net TV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.ibs.cz/televize](http://www.ibs.cz/televize), na ZC nebo prostřednictvím CC.
  - e) infostránky – on-line aplikace Informační systém přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla na <http://www.ibsvracov.cz/informacni-system>, a určená pro komunikaci poskytovatele s účastníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách, prokazatelných upozornění na neplacení cen, změn smluvních podmínek, informací o prodloužení smlouvy apod. v souladu s těmito VOP.
6. **INTERNET**  
veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v Platném ceníku. 4net TV – služba převzatého televizního (a rozhlasového) vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím kabelových systémů; jednotlivé tarify a tematické balíčky i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku. II.

## **II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

### **A) Práva a povinnosti účastníka**

1. Účastník si zajistí 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. Může tak učinit sám, nebo ve spolupráci s Poskytovatelem.
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 za řízení 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 zaslány 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, elektronicky prostřednictvím informačního systému nebo písemně doporučenou poštou zasláním na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny na stránkách informačního systému.
6. Do zabezpečené části informačního systému se lze přihlásit na základě přihlašovacího jména a hesla, které poskytovatel vydá účastníkovi při uzavření první ze smluv (písemně s originálním podpisem účastníka). V případě přístupu do zabezpečené části informačního systému prostřednictvím externích autorizačních serverů, tedy služeb třetích stran (např. Facebook, OpenID ap.), nese účastník plnou odpovědnost za právní jednání, učiněná jejich prostřednictvím.
7. Jednání učiněná účastníkem s využitím hesla pro komunikaci jsou pro účastníka závazná a mají mezi smluvními stranami účinky dodržení písemné formy. Místo hesla pro komunikaci může účastník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím informačního systému. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC.

### **B) Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy 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. Ujednání dle bodu (iv) předchozí věty platí pro smlouvy uzavřené od 1. 9. 2013.
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. Dostupnost služeb lze ověřit na <http://www.ibsvracov.cz/pokryti>
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 újmu 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 závadu na své straně zpravidla do 2 pracovních dnů od jejich nahlášení na CC, s výjimkou situací, kdy poskytovatel 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.).
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 odst. 7. a 8. 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 přístup 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 a prostřednictvím informačního systému.

### III. SLUŽBA IPTV (4net TV)

1. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci služeb 4net TV třetím osobám je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby 4net TV 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. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby 4net TV, 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.
3. V případě služby 4net TV 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 4net TV 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.
4. Smlouvou na službu 4net TV se poskytovatel zavazuje umožnit účastníkovi přístup k programové nabídce. Konkrétní složení programové nabídky je uvedeno <http://www.ibsvracov.cz/internetova-televize>. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku služby 4net TV, 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.
5. V případě zakoupení koncového zařízení pro účely využívání služby 4net TV u třetí strany může dojít k uzavření smlouvy aktivací zařízení prostřednictvím CC, rozhraní koncového zařízení či na stránkách informačního systému, ustanovení těchto VOP se uplatní přiměřeně.
6. Aktivace a uzavření smlouvy 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.
7. Každý účastník, který aktivuje službu 4net TV, zvolí požadovaný druh služby dle nabídky. Služba 4net TV je závislá na připojení účastníka k síti Internet. Služba 4net TV tak může být omezena z důvodů vzniklých na straně poskytovatele sítě připojení zvoleného účastníkem.

8. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat následujícím měsícem po dni aktivace. Zúčtovací období je měsíční, fakturační období je čtvrtletní, není-li stranami ve smlouvě dohodnuto jinak.
9. Zúčtovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc
10. 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.
11. 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.
12. Návrh na změnu smlouvy je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to na ZC nebo na stránkách informačního systému účastníka postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Změny smlouvy 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.
13. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v důsledku ukončení smlouvy 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.
14. 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 dodáno prostřednictvím informačního systému a zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí.
  - Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování 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 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 odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností formou SMS zprávy na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.
15. Je-li cena hrazena formou předplatného prostřednictvím on-line platby, poskytnutím relevantních údajů (číslo platební karty, datum platnosti apod.) dává účastník poskytovateli platební služby souhlas s opakovaným automatickým použitím těchto údajů 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 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.
16. 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. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání předplatného. 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 a prostřednictvím informačního systému. 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 s účastníkem odstoupit.
17. Poskytovatel je oprávněn u každé jednotlivé uzavírané smlouvy požadovat po účastníkovi vratnou kauci ve výši dle ceníku. Tato kauce je vratná do 90 dnů od ukončení příslušné smlouvy, a to v hotovosti na ZC, složenkou nebo zasláním na bankovní účet účastníka. V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od účastníka přijata a to na náklady poskytovatele. Vratnou kaucí 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. O složení vratné kauce bude požádán rovněž účastník, který ukončil smlouvu na INTERNET a který tuto kauci dosud nesložil; v případě, že kauce nebude složena nejpozději ke dni účinnosti smlouvy, která je ukončena, zaniká dnem skončení této smlouvy.

#### IV. 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 porušení povinností dle čl. VI. odst. 12.věta druhá těchto VOP ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Pro účastníky
  - kteří jsou spotřebiteli, je výše smluvní pokuty určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání smlouvy).
  - kteří nejsou spotřebiteli, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

3. V případě, že je účastník v prodlení s placením plateb poskytovateli dle smlouvy a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy 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 újmy ani její výši.

## 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 s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku jeho doručení.
2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby dle čl. VII. odst. 15.,
  - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy,
  - 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 nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy,
3. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že:
  - dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu 1 měsíce,
  - poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou účastníkem do 3 pracovních dnů,
  - dodávku služeb neprovádí vůbec,
  - případech stanovených v čl. VI. odst. 9.
4. Účastníkovi 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 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 (včetně ukončení formou odstoupení) náklady spojené s vrácením zařízení ve vlastnictví poskytovatele.
7. Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé straně. Odstoupení od smlouvy je možné pouze s účinky do budoucna.

## V. 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 reklamace osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.ibs.cz/ke-stazeni](http://www.ibs.cz/ke-stazeni). 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 reklamace 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 reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbujuje povinností 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 reklamace.
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 reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. 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 reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace 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 reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) nebo v případě věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
10. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytnutou službu dle čl. V. těchto VOP usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj., nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.

## VI. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů). Návrh znění smlouvy včetně těchto VOP je dostupný na všech ZC včetně webových stránek poskytovatele <https://www.ibs.cz/kestazeni>.
2. Aktivace služby 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 první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy 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; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu.
4. V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez současné fyzické přítomnosti stran nebo mimo prostor obvyklý pro poskytovatelovo 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 pomocí zařízení SignPad (speciální tablet) jeho biometrickým podpisem, který je založený na unikátních charakteristikách ručně psaného podpisu (je zřejmá výsledná podoba podpisu i jeho další znaky).
7. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu s účastníkem – spotřebitelem distančním způsobem přes informační systém nebo mimo ZC poskytovatele, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele. Přístup ke smlouvě bude účastníkovi – spotřebiteli umožněn na jeho žádost. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi – spotřebiteli k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho informační systém.
8. Účastník dává poskytovateli výslovně souhlas se zřízením (aktivací) služby bezodkladně po uzavření smlouvy.
9. V případě uzavření smlouvy distančním způsobem je účastník, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník – spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník – spotřebitel je povinen uhradit po měrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
10. V případě, že je smlouva uzavřena zástupcem účastníka, je zástupce ze smlouvy zavázán společně a nerozdílně s účastníkem.
11. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
12. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. 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.
13. Smlouva s pozdějším datem uzavření se stejným předmětem plně nahradí smlouvu dřívější. Finanční či jiné dluhy účastníka vzniklé z předcházející smlouvy nezanikají a řídí se přiměřeně ustanoveními smlouvy pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoliv z navazujících smluv; 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).

## VII. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY A VYÚČTOVÁNÍ

1. Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.
2. V případě obnovení poskytování služby (reaktivace) po omezení poskytování služeb na základě žádosti účastníka, je tento povinen uhradit náklady reaktivace v případě, že byl nutný zásah nebo výjezd technika poskytovatele. Reaktivace bude vyúčtována jako běžná služba podle skutečných nákladů.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH). 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 smlouvě. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je účastníkovi poskytována na základě zvláštní smlouvy a dále v případech, kdy smlouva je uzavírána bez fyzické přítomnosti stran.
6. Poskytovatel předkládá účastníkovi vyúčtování cen v elektronické formě v informačním systému a zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (současně je však detailní vyúčtování služby k dispozici v informačním systému účastníka). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím informačního systému, 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. Vyhodnocení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
7. Služba 4net TV je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že jde o součet cen za objednané tituly z této videotéky za příslušné zúčtovací období. Podrobný výpis objednaných titulů u této služby (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je k dispozici v informačním systému. Vyhodnocení 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 smlouvě 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 nespecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
13. Návrh na změnu smlouvy je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to na ZC nebo v informačním systému účastníka postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Změny smlouvy 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. Změna tematických televizí bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka. Takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí 1 měsíce následujícího po dni provedení poslední změny.
14. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v důsledku ukončení smlouvy 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 dodáno prostřednictvím informačního systému a zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí.
  - Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování 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 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 odstoupit. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou SMS zprávy na telefonní číslo účastník uvedených ve smlouvě či elektronicky na kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě.

## 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. 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 s činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>, nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
2. 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).
3. 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 e-mailem, a na stránkách informačního systému, dále zveřejněním na [www.ibs.cz](http://www.ibs.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.
4. 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 účastník 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:
  - ujednání obsažených ve smluvním formuláři včetně popisu služeb, ceny a dalších podmínek tam uvedených,
  - zásady zpracování osobních údajů,
  - technické podmínky,
  - ceník,
  - technické parametry služeb elektronických komunikací sítě IBS net,
  - podmínky poskytování služeb přístupu k internetu
5. Skutečnosti smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a občanským zákoníkem.
6. Tyto VOP nabývají účinnosti 1. 3. 2018.

Ve Vracově dne 1. 1. 2018

IBS s.r.o.