

Obchodní podmínky služby elektronických komunikací (telekomunikační služby) viaTV společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Obchodní podmínky viaTV společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „Obchodní podmínky“) jsou nedílnou součástí smluvního vztahu na poskytování telekomunikačních služeb mezi Zákazníkem a společností T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“), IČ: 1059382, se sídlem Na Pankráci 1685/17, 19; 140 21 Praha 4, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3938.

Obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a dále jsou k dispozici v jeho obchodních místech.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem smlouvy.

1 Definice pojmů

- 1.1 Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smluvní vztah na poskytování telekomunikačních služeb s Poskytovatelem.
- 1.2 Poskytovatel je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- 1.3 Síť T-Systems je telekomunikační síť, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány služby.
- 1.4 Služba viaTV je služba elektronických komunikací - digitální kabelové televize, poskytovaná na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.5 Koncový bod služby, též přípojka, je koncový bod sítě elektronických komunikací, ve kterém je Zákazníkovi poskytována služba viaTV, případně další doplňkové služby.
- 1.6 Internetové stránky Poskytovatele jsou: <http://www.viahome.cz>
- 1.7 Kontaktní centrum Poskytovatele (dále jen „KC“) je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese:
Kontaktní centrum viaTV
T-Systems Czech Republic a.s.
Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4
- 1.8 Faktura je daňový doklad vystavený Poskytovatelem na cenu za poskytované služby.
- 1.9 Set-top box (STB), dále také jen „zařízení“, je zařízení nezbytné pro provoz služby viaTV.
- 1.10 Samoobsluha je systém elektronického on-line objednávání dalších doplňkových služeb spojených se službou viaTV
- 1.11 Virtuální videopůjčovna, též VoD (Video on Demand – video na požádání) je doplňková služba k službě viaTV, spočívající v půjčování audiovizuálních děl (typicky filmů, seriálů atd.) virtuálním způsobem, tedy bez přítomnosti fyzického nosiče (např. disku či kazety). Titul je chápán jako položka v rámci VoD, např. film.
- 1.12 Videotéka je soubor titulů z kterých Zákazník může vybírat v rámci VoD.
- 1.13 Nákupní PIN je číselný identifikační údaj (tzv. Personal Identification Number; PIN) kód, určený pro nákup dalších služeb spojených se službou viaTV, typicky Samoobsluha a VoD. Nákupní je PIN přidělován KC při aktivaci služby viaTV.

2 Vznik smluvního vztahu a jeho změna ve smyslu rozšíření

- 2.1 Zákazník a Poskytovatel uzavírají smluvní vztah na základě písemné smlouvy podepsané oběma stranami, a to v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v případě, že Zákazník je právnická osoba nebo osoba samostatně výdělečně činná a v souladu s § 51 Občanského zákoníku v případě, že Zákazník je fyzická osoba, která není samostatně výdělečně činná, v obou případech v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.2 Pro uzavření smluvního vztahu je Zákazník povinen pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a řádně ji podepsat. Poskytovatel má právo ověřit si pravdivost a úplnost poskytnutých údajů.
- 2.3 Smluvní vztah nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Poskytovatelem písemně nebo elektronickou formou.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn uzavřít smluvní vztah odmítnout, jestliže:
 - a) službu nelze z technických důvodů zřídit;
 - b) osoba, jež si přeje využívat služby Poskytovatele, má vůči Poskytovateli dluh;
 - c) osoba hodlá předprodávat službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům;
 - d) právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci nebo na ni byl vyhlášen konkurz;
 - e) osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, předala Poskytovateli nepravdivé, neúplné nebo zavádějící údaje.
- 2.5 Změnou smluvního vztahu ve smyslu jeho rozšíření se rozumí rozšíření služeb poskytovaných Zákazníkovi o služby Samoobsluha a/ci VoD. Tyto služby lze využívat jen po uzavření smluvního vztahu dle tohoto čl. 2 Obchodních podmínek.

3 Programová nabídka a nabídka Virtuální videopůjčovny (též VoD)

- 3.1 Aktuální programová nabídka a nabídka Virtuální videopůjčovny jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele nebo na dotaz na KC.
- 3.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku a nabídku Virtuální videopůjčovny, zejména strukturu programů a titulů, počet programů a titulů a jejich pořadí; např. z důvodu změn podmínek ze stran dodavatelů programů a titulů, změn právních podmínek, technických důvodů apod.
- 3.3 Poskytovatel nezodpovídá za obsah vysílaných programů a obsah titulů ve Virtuální videopůjčovně.

4 Používání Samoobsluha a Virtuální videopůjčovny

- 4.1 Skrze Samoobsluhu dochází k rozšíření smluvního vztahu – navýšení programové nabídky – o další jednotlivé TV či/a rozhlasové kanály, balíčky kanálů nebo další služby. Minimální doba takového rozšíření smluvního vztahu je jeden měsíc, není-li uvedeno jinak.
- 4.2 Virtuální videopůjčovna rozšiřuje smluvní vztah o jednorázový přístup (časově vymezený) k titulu či titulům.
- 4.3 Konkrétní závazné údaje o obsahu navýšení/rozšíření smluvního vztahu v rámci Samoobsluha a VoD, ceně a dalších podmínkách jsou uvedeny v Ceníku a on-line na televizní obrazovce v systému Samoobsluha a VoD. Další informace jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 4.4 K rozšíření smluvního vztahu dochází výběrem rozšiřující služby v Samoobsluze (např. rozšíření nabídky TV a rozhlasových programů) nebo výběrem ve VoD a použitím Nákupního PINu. U některých typů služeb může být smluvní vztah rozšiřován ve Smlouvě na službu viaTV.

5 Cena služeb

- 5.1 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované služby cenu podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem dohodnutým způsobem s termínem splatnosti 14 dnů ode dne doručení. Informace o službách a cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a nebo na KC.
- 5.2 Poskytovatel zašle Zákazníkovi vyúčtování způsobem, který si Zákazník zvolil na smlouvě, a to jednou měsíčně, zpětně za služby odebrané v předcházejícím kalendářním měsíci. Nepřevzetí vyúčtování nezbujuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 5.1. tohoto čl. 5 Obchodních podmínek.
- 5.3 Vyúčtování či jiná sdělení zaslaná Zákazníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanovením § 46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či § 47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat v den splatnosti.
- 5.4 Jestliže Zákazník nezaplatí vyúčtování vystavené Poskytovatelem v den splatnosti, Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení v případě, že Zákazník je podnikatelem. V případě Zákazníka nepodnikatele je Poskytovatel oprávněn účtovat úroky z prodlení dle platných právních předpisů.
- 5.5 Zákazník se zavazuje zaplatit za poskytování služeb ode dne jejich zřízení. O datu zřízení služeb je Zákazník Poskytovatelem informován v souladu s bodem 2.3 Obchodních podmínek.
- 5.6 Poskytovatel má právo měnit cenu služeb, a to na základě sdělení zaslaného elektronicky Zákazníkovi nejméně 20 kalendářních dnů přede dnem změny ceny služeb. O úpravě cen služeb bude Poskytovatel ve stejném termínu informován i na svých internetových stránkách a na KC. Zákazník je oprávněn smluvní vztah vypovědět v případě, že by Poskytovatel změnil cenové podmínky nebo parametry služby v neprospěch Zákazníka.
- 5.7 Pro výpočet poměrné části ceny služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dní. (Pro účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení služby.)
- 5.8 Změna cenového plánu služby na vyšší cenový plán je možná v průběhu zúčtovacího období. Poskytovatel žádost Zákazníka zohlední nejpozději do konce zúčtovacího období, pokud Zákazník požádá alespoň 5 pracovních dní před koncem zúčtovacího období. Zúčtovací období se účtuje podle nejvyššího použitého cenového plánu. Změna cenového plánu služby na nižší cenový plán je možná pouze od počátku nového zúčtovacího období. Poskytovatel změnu zohlední, pokud žádost obdrží alespoň 5 pracovních dní před počátkem nového zúčtovacího období. Za vyšší se pokládá takový cenový plán, u něhož je účtována vyšší paušální částka.
- 5.9 Při volbě placení inkasem z účtu je Zákazník povinen:
 - řádně vyplnit ve smlouvě číslo účtu na jehož vrub bude inkaso prováděno,
 - zadat své bance inkasní příkaz a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele,
 - ponechat nevyplněný variabilní symbol, Poskytovatel jej používá jako identifikátor platby,
 - zajistit, aby v den splatnosti (14. kalendářní den v měsíci) byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.

6 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 6.1 Pokud nebude Zákazník moci používat služby využívat nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen závadu odstranit ve lhůtě zpravidla nepřesahující 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.
- 6.2 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů.
- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Obchodních podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpory nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 6.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.
- 6.5 V rámci služby mohou být poskytovány Poskytovatelem doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, která bude vždy uvedena v Ceníku, a které si může v průběhu účinnosti smluvního vztahu Zákazník objednat.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat zařízení, jež jsou v jeho majetku.
- 6.7 Poskytovatel neodpovídá za správné fungování zařízení pořízených Zákazníkem do jeho vlastnictví (nepronajatých od Poskytovatele) v případě, že dojde k technickým změnám v poskytování služby, neumožňujícím zařízení následně pro službu viaTV zcela či z části využívat..

7 Povinnosti Zákazníka

- 7.1 Zákazník se zavazuje užívat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 7.2 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 7.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby.
- 7.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace ukončujících zařízení sítě a nesmí ke koncovému bodu služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených a otestovaných Poskytovatelem je výhradně na vlastní zodpovědnost Zákazníka. Seznam zařízení je uveden na internetových stránkách Poskytovatele nebo na KC.
- 7.5 Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 7.6 Zákazník odpovídá za strukturovaný rozvod v domě mezi koncovým bodem služby a ukončujícím zařízením sítě.

- 7.7 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 7.8 Zákazník se zavazuje poskytnout elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz ukončujícího zařízení sítě dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 7.9 Zákazník je povinen neprodělně písemně informovat Poskytovatele prostřednictvím KC o všech změnách identifikačních údajů, kontaktních údajů, a nebo doručovací adresy.
- 7.10 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby ve prospěch třetích osob.
- 7.11 Zákazník se zavazuje užívat poskytované služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění a osob žijící s ním ve společné domácnosti, v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník nesmí ostatním osobám umožnit využití služeb mimo prostor bytu či parcely rodinného domu, kde je služba zřízena. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskyvatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Zákazník nese odpovědnost za škodu vzniklé z důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami.
- 7.12 Zákazník musí uhradit Poskytovateli ušlý zisk, pokud Zákazník bude poskytovat služby třetími osobám.
- 7.13 Chce-li Zákazník přistupovat k zabezpečené části internetových stránek Poskytovatele, musí si zajistit platný osobní certifikát. Certifikát musí být vydán pro Poskytovatele důvěryhodnou certifikační autoritou (dále jen „CA“), kterými jsou české akreditované CA a nebo CA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele.
- 7.14 Zákazník se zavazuje užívat zařízení Poskytovatele řádně, v souladu s pokyny Poskytovatele resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného zařízení (dle návodu, který je přiložen k danému zařízení) tak, aby užíváním nesnižil jeho funkčnost nebo jej nadměrně neopotřeboval. Zákazník se zejména zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádná jiná zařízení, která nespĺňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 7.15 Zákazník nesmí změnit místo instalace zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozice se zařízením třetími osobami, poskytovat zařízení jako zástavu. Zákazník není oprávněn do zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti Zákazníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 7.16 Zákazník je povinen informovat KC Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele a to nejpozději do druhého pracovního dne od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala.
- 7.17 Zákazník je povinen uchovat v tajnosti a chránit před zneužitím svůj Nákupní PIN a je zodpovědný za každé jeho použití ve spojitosti s jeho službou viaTV. Při podezření na zneužití Nákupního PINu je Zákazník povinen informovat KC Poskytovatele a to nejpozději do druhého pracovního dne od vzniku takové události nebo zjištění/podezření, že taková událost nastala.
- 8 Povinnosti Poskytovatele**
- 8.1 Poskyvatel je povinen poskytovat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 8.2 Poskyvatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 8.3 Poskyvatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi zcela využívat službu a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména nemožnění přístupu ke koncovému bodu služby a nebo ukončujícímu zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvalí déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 8.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskyvatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti Zákazníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na KC.
- 8.5 Dojde-li k výpadku napájení nebo porušení klimatických podmínek ze strany Zákazníka, mohou být Zákazníkovi nautčovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované službě.
- 8.6 Poskyvatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služeb, pokud jsou Poskyvateli tyto skutečnosti známé předem na svých Internetových stránkách s výjimkou omezení a pozastavení dle čl.9 těchto Obchodních podmínek.
- 8.7 Poskyvatel se zavazuje zabezpečit přístup k údajům Zákazníka prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele pomocí SSL a X.509 osobních certifikátů.
- 9 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb**
- 9.1 Poskyvatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:
- Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne splatnosti – viz bod 5.1 těchto Obchodních podmínek;
 - Zákazník porušuje tyto Obchodní podmínky Poskytovatele anebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb;
 - Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele, nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.);
 - Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.
 - Poskyvatel provádí údržbu nebo opravu sítě.
- 9.2 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpady důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo.
- 10 Platnost a ukončení smluvního vztahu**
- 10.1 Zákazník je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána Poskytovateli na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli. Pro písemné doručování platí § 47 Občanského soudního řádu. Bylo-li Zákazníkovi pronajato zařízení (set-top box, router nebo jiné zařízení), smluvní vztah je možno ukončit pouze po jeho vrácení, viz. bod 10.6.
- 10.2 Poskyvatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu na základě výpovědi, která musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi. Poskyvatel může smluvní vztah vypovědět výhradně z následujících důvodů; jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl.9 těchto Obchodních podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovatele k naprávě. Výpovědní lhůta činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 10.3 Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.
- 10.4 Je-li smluvní vztah uzavřen na dobu určitou, a Zákazník 21 kalendářních dnů před dobou sjednanou smluvními stranami písemně Poskytovateli nesdělí, že již nemá nadále zájem na pokračování trvání smluvního vztahu, přechází prvním kalendářním dnem po uplynutí původně sjednané doby účinnosti smlouvy, smluvní vztah na dobu neurčitou.
- 10.5 Při ukončení smluvního vztahu na dobu určitou před uplynutím doby určité stanovené ve Smlouvě z důvodů jmenovaných v bodech 9.1 a 9.2 těchto Obchodních podmínek, doplácí Zákazník za každý měsíc používání služby rozdíl mezi zlevněnou cenou pronájmu set-top boxu či služby a základní cenou uvedenou v Ceníku. Dále zaplatí jednorázový manipulační poplatek dle Ceníku.
- 10.6 Má-li Zákazník od Poskytovatele zapůjčen (pronajaty) set-top box, router či jiné zařízení, musí jej před ukončením smluvního vztahu Poskytovateli v pořádku a na své náklady vrátit. V případě nevrácení zařízení může být Zákazníkovi účtována koncová cena zařízení dle Ceníku; v případě vrácení zařízení v poškozeném nebo nekompletním stavu mohou být Zákazníkovi účtovány náklady spojené s jeho znovuvvedením do stavu v jakém mu byl zapůjčen.
- 10.7 V případě vrácení nefunkčního, poškozeného, či nekompletního zařízení nebo zařízení ve stavu zjevně opotřebovaném nad míru běžného opotřebování je Zákazníkovi účtována koncová cena zařízení dle Ceníku.
- 10.8 Ukončení užívání služby Samoobsluhy provádí Zákazník on-line v rámci Samoobsluhy, tj. analogicky jako při provádění aktivace služby Samoobsluhy. K ukončení užívání služby VoD dochází a) v případě příslušného titulu z videotečky uplynutím doby, na kterou byl titul půjčen (tj. doba půjčení titulu), b.) zrušením užívání služby VoD Zákazníkem, a to za použití postupu, který je analogický s postupem rozšíření smluvní vztahu výběrem VoD ve smyslu bodu 4.4 Obchodních podmínek.
- 10.8 V případě zájmu Zákazníka o ukončení užívání služby viaTV jako takové, je nezbytné předchozí ukončení užívání služeb Samoobsluhy a/nebo Virtuální videopůjčovny (byl-li zřízen).
- 11 Hlášení závad, reklamace**
- 11.1 Poruchy poskytovaných služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Poskytovatele a nebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:
- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
 - jméno a příjmení kontaktní osoby jednáící jménem Zákazníka,
 - telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
 - identifikační kód dotčené služby přidělený Poskytovatelem při při zřízení služby,
 - datum a čas zjištění poruchy,
 - popis poruchy.
- 11.2 V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.
- 11.3 Zákazník uplatňuje reklamaci v reklamačním oddělení Poskytovatele na adrese: Právní a reklamační oddělení, T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21, Praha 4. Poskyvatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 11.4 Nevyhoví-li Poskyvatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu, je Zákazník oprávněn uplatnit námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
- 11.5 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskyvatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.
- 11.6 Reklamace jsou podávány výhradně písemně. Stížnosti jsou vzneseny písemně nebo telefonicky prostřednictvím KC.
- 11.7 Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb jsou zodpovídaný prostřednictvím kontaktů uvedených na internetových stránkách Poskytovatele.
- 11.8 V případě poruchy pronajatého zařízení, jež je v majetku Poskytovatele, má Zákazník právo na jeho bezplatnou výměnu za funkční zařízení. Výměna probíhá na pracovišti Poskytovatele - Kontaktním centru po předchozí dohodě. Tímto se Zákazník nezbujuje odpovědnosti za případnou za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, viz. bod 6.7 těchto Obchodních podmínek.
- 11.9 Dojde-li ke zničení nebo poškození zařízení nebo jeho části, má Zákazník právo na jeho výměnu, a to až po zaplacení zájmy, která Poskyvatel vznikla v souvislosti s porušením povinností dle odst. 7.14 a 7.15 těchto Obchodních podmínek. V tomto případě je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli koncovou cenu zařízení dle Ceníku.
- 12 Závěrečná ustanovení**
- 12.1 Poskyvatel zajistí ochranu osobních dat, která mu budou poskytnuta v rámci plnění této smlouvy v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskyvatel může sdělit osobní údaje/informace třetím stranám pouze v případech vyplvajících ze zákona a zároveň takovým způsobem, který zákon stanoví. Zákazník souhlasí s tím, že Poskyvatel může osobní údaje využít ke svým marketingovým účelům.
- 12.2 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Obchodních podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Obchodních podmínek.
- 12.3 Poskyvatel si vyhrazuje právo měnit tyto Obchodní podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 30 kalendářních dnů předem na internetových stránkách a ve svých obchodních místech.
- 12.4 Práva a povinnosti těmito Obchodními podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č.513/1991 Sb. (Obchodního zákoníku), Občanského zákoníku a zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2010.
- Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.
generální ředitel a předseda představenstva
společnosti T-Systems Czech Republic a.s.