

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku

Číslo smlouvy: 1000173

ÚČASTNÍK:

**Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou, příspěvková
organizace, zastoupený ředitelem
Mgr. et Mgr. Josefem Novotným, Ph.D.**

Zákaznické číslo:

1000173

Adresa přípojky:

Rokytnice nad Jizerou, Dolní Rokytnice 291, 512 44, Rokytnice
nad Jizerou,

Telefon:

776549751 (ředitel)

Email ředitel:

reditel@ddrokytnice.cz

Kontaktní telefon (správce majetku):

481 55 33 71

Kontaktní email (správce majetku):

spravcemajetku@ddrokytnice.cz

Poskytovatel se uzavřením této rámcové smlouvy zavazuje poskytovat účastníkovi služby elektronických komunikací dle prováděcích smluv, které tvoří přílohy této rámcové smlouvy. Tato rámcová smlouva v sobě může sdružovat více služeb, které jsou poskytovány na základě jednotlivých prováděcích smluv. Po dobu trvání právního vztahu založeného touto rámcovou smlouvou je účastník oprávněn objednávat další služby dle nabídky poskytovatele. Každá ze služeb se řídí svou vlastní prováděcí smlouvou a může být ukončena i samostatně, a to v souladu s prováděcí smlouvou. Smluvní vztah mezi smluvními stranami zaniká ukončením poslední prováděcí smlouvy.

Nedílnou součástí této rámcové smlouvy jsou Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i dokumenty na tyto podmínky navazující (Ceník, Definice služeb).

Stanoví-li prováděcí smlouva něco jiného než Všeobecné podmínky, použije se prováděcí smlouva. Novější prováděcí smlouva na tutéž službu nahrazuje prováděcí smlouvu starší.

Datum podpisu: 27.11.2025

Datum podpisu: 25. 11. 2025

Podpis poskytovatele:

Podpis účastníka:

KATRO SERVIS, spol. s r.o.

Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou
Mgr. et Mgr. Josef Novotný, Ph.D.

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku

Číslo smlouvy: 1000173

ÚČASTNÍK:

**Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou, příspěvková
organizace, zastoupený ředitelem
Mgr. et Mgr. Josefem Novotným, Ph.D.**

Zákaznické číslo:

1000173

Adresa přípojky:

Rokytnice nad Jizerou, Dolní Rokytnice 291, 512 44, Rokytnice
nad Jizerou,

Telefon:

776549751 (ředitel)

Email ředitel:

reditel@ddrokytnice.cz

Kontaktní telefon (správce majetku):

481 55 33 71

Kontaktní email (správce majetku):

spravcemajetku@ddrokytnice.cz**INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ A CATV**

Adresa přípojky:

Rokytnice nad Jizerou, Dolní Rokytnice 291, Rokytnice nad Jizerou,
Dolní Rokytnice

internet			
umístění	tarif	cena bez DPH	cena vč. DPH
Janatová ubytovna č.5	internet 150 Mbit	404,13	489
vedlejší budova	internet 50 Mbit	321,49	389
p. Cimpl (2. patro pokoj č. 222)	internet 50 Mbit	321,49	389
4 byt, 2 patro - byt Kolačná	internet 50 Mbit	321,49	389
2. patro (Společenská místnost) atrium sever	internet 50 Mbit	321,49	389

kabelová televize			
umístění	tarif	cena bez DPH	cena vč. DPH
3.patro, pokoj 303	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 308	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 309	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 311	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 315	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 318	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 321	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 324	TV START	148,76	180

3.patro, pokoj 326	TV START	148,76	180
3.patro, pokoj 327	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 201	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 203	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 205	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 213	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 216	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 219	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 222	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 223	TV START	148,76	180
2.patro, pokoj 224	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 106	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 107	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 115	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 117	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 120	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 123	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 126	TV START	148,76	180
přízemí, pokoj 2	TV START	148,76	180
přízemí, pokoj 6	TV START	148,76	180
přízemí, pokoj 12	TV START	148,76	180
přízemí, pokoj 14	TV START	148,76	180
pokoj 122	TV START	148,76	180
pokoj 313	TV START	148,76	180
vrátnice	TV START	148,76	180
jídlna	TV START	148,76	180
přízemí spol. místnost-sever	TV START	148,76	180
přízemí spol. místnost-jih	TV START	148,76	180
I.patro spol. místnost-sever	TV START	148,76	180
I.patro spol. místnost-jih	TV START	148,76	180
II.patro spol. místnost-sever	TV START	148,76	180
II.patro spol. místnost-jih	TV START	148,76	180
III.patro spol. místnost-sever	TV START	148,76	180
III.patro spol. místnost-jih	TV START	148,76	180
garsoniéra	TV START	148,76	180
1.patro, pokoj 114	TV START	148,76	180
pokoj 124	TV START	148,76	180
1.patro pokoj 119	TV START	148,76	180
přízemí pokoj 007	TV START	148,76	180
2.patro pokoj 218	TV START	148,76	180
Janatová ubytovna č.5	TV STANDARD	305,79	370
byt č. 101	TV START	148,76	180
1.patro pokoj 125	TV START	148,76	180
2. patro byt č. 212	TV START	148,76	180

3 patro. pokoj č. 316	TV START	148,76	180
1.patro pokoj 121	TV START	148,76	180
2. patro byt č. 204	TV START	148,76	180
budova 5NP (krizová místnost)	TV START	148,76	180
přízemí pokoj č. 003	TV START	148,76	180
přízemí pokoj č.004	TV START	148,76	180
přízemí pokoj č. 011	TV START	148,76	180
přízemí pokoj č. 016	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 103	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 109	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 110	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 111	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 112	TV START	148,76	180
1. patro pokoj č. 113	TV START	148,76	180
2. patro pokoj č. 202	TV START	148,76	180
2. patro pokoj č. 206	TV START	148,76	180
2. patro pokoj č. 211	TV START	148,76	180
2. patro pokoj č. 214	TV START	148,76	180
2. patro pokoj č. 215	TV START	148,76	180
3. patro pokoj č. 301	TV START	148,76	180
3. patro pokoj č. 306	TV START	148,76	180
3. patro pokoj č. 307	TV START	148,76	180
3. patro pokoj č. 312	TV START	148,76	180
3. patro pokoj č. 320	TV START	148,76	180

celková částka za služby	13 152,88	15 915
---------------------------------	------------------	---------------

Zákazník je povinen do 5. dne v měsíci hlásit přesný počet aktivních uživatelů CATV a internetu.

Fakturovat od: 01.12.2025

Výpovědní lhůta: 30 dní

HOT – LINE pro nahlašování poruch:

Úroveň dohledu služby: 7 x 24 hodin
Hot – line (+420 487 07 00 07): každý den od 8:00 do 22:00
Max. doba odstranění poruchy bez změny poplatku: 48 hodin
Servisní reakční doba v pracovní dny: 24 hodin
Servisní reakční doba mimo pracovní dny: -
Výpočet měsíčního poplatku při závadě na straně poskytovatele více jak 48 hodin.

měsíční poplatek * počet funkčních dní

počet dní v měsíci

Celková cena za služby / měsíc*:

13 152,88 Kč bez DPH

15 915,00 Kč s DPH

*Uvedená celková měsíční cena za služby může být ovlivněna poskytnutou slevou za předplatné.

Variabilní symbol – zákaznické číslo:

1000173

Číslo bankovního účtu pro zasílání plateb:

7762622/0800

Emailová adresa pro zasílání faktur:

spravcemajetku@ddrokytnice.cz

Datum podpisu: 27.11.2025

Datum podpisu: 25. 11. 2025

Podpis poskytovatele:

Podpis účastníka:

KATRO SERVIS, spol. s r.o.

Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou
Mgr. et Mgr. Josef Novotný, Ph.D.

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o.
verze účinná od 1.6.2021**

I.

Úvodní ustanovení

1. Předmětem úpravy Všeobecných podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. (dále též jen „Všeobecné podmínky“) je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, a to na základě Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též Smlouva) uzavřené mezi společností KATRO SERVIS, spol. s r.o. se sídlem Kolín, Plynářská 671, PSČ 280 02, IČ 150 43 355 jako poskytovatelem (dále též Poskytovatel) na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované ve smlouvě v souladu s Všeobecnými podmínkami a Účastník se zavazuje hradit poskytovateli úplaty dle platného Ceníku poskytovaných služeb (dále jen **Ceník**). Aktuální ceník je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
3. Služby elektronických komunikací poskytovatel poskytuje na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné obchodní podmínky. Jednotlivé služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě jednotlivých prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací. Účastník vybírá a objednává služby z aktuální nabídky poskytovatele. Na základě prováděcí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací může být poskytována jedna služba nebo více služeb sdružených v balíčku služeb. Jestliže poskytovatel poskytuje více služeb sdružených do balíčku služeb, nahlíží se na celý balíček jako na jedinou službu. Parametry poskytované služby elektronických komunikací, jakožto i zvláštní ujednání vztahující se k poskytované službě jsou stanoveny **specifikací** služby.
4. Nemá-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely této smlouvy, že:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II.

Aktivace služby a objednání doplňkových služeb, propagační nabídky

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je zdířka s konektorem F nebo RJ 45, jehož prostřednictvím je účastník připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.
2. Poskytovatel provede instalaci zařízení sloužících k užívání služby a jejich připojení k síti elektronických komunikací v místě uvedeném ve smlouvě jako adresa služby na základě závazné objednávky účastníka.
3. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
4. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit zaplacením aktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.
5. Nabízí-li poskytovatel ke službě specifikované ve smlouvě doplňkové služby, je objednatel oprávněn tyto služby čerpat za podmínek stanovených těmito všeobecnými podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby. Zvláštní podmínky doplňkové služby jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele. Účastník se zavazuje seznámit se s nimi před objednáním doplňkové služby a řídit se jimi po celou dobu jejího užívání.
6. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady spojené s instalací přípojky. S výší těchto nákladů je poskytovatel povinen seznámit účastníka před uzavřením smlouvy.
7. Účastník je oprávněn využít při uzavření služby některou z propagačních nabídek poskytovatele. Rozhodne-li se účastník zvolit některou z propagačních nabídek, vzniká mu právo na užívání služby za zvýhodněných podmínek nebo na obdržení zvláštní plnění ze strany poskytovatele, dodrží-li podmínky zvolené propagační nabídky. Označení zvolené propagační nabídky a podmínky jejího užívání jsou uvedeny v předávacím protokolu. Výhody propagační nabídky mohou spočívat v:
 - poskytnutí zařízení sloužících k užívání služby za zvýhodněných podmínek,
 - dočasném snížení výše úplaty, kterou je účastník povinen hradit za poskytnuté služby nebo
 - bezplatné instalaci přípojky,
 - poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele.
8. Čerpání výhod propagační nabídky je podmíněno využíváním služby minimálně po dobu dvou let, pokud není ve smlouvě či specifikaci sjednáno něco jiného.
9. Nedodrží-li účastník podmínky využívání propagační nabídky, vyhotoví poskytovatel kalkulaci finančního vypořádání smluvních stran dle těchto pravidel:
 - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí zařízení za zvýhodněných podmínek, zaplatí účastník poskytovateli 1/24 hodnoty zařízení za každý započatý měsíc užívání, a to až do dne vrácení zařízení poskytovateli, nebo uhradí poskytovateli hodnotu zařízení, které se ke dni úhrady vypořádání stane výlučným vlastnictvím účastníka. Právo volby mezi těmito způsoby plnění náleží účastníkovi, který je povinen sdělit způsob vypořádání poskytovateli ve výpovědi prováděcí smlouvy, k níž se propagační nabídka vztahovala. Nevykoná-li účastník své právo volby, přechází právo volby na poskytovatele;
 - spočívá-li propagační nabídka v dočasném snížení výše úplaty za poskytnuté služby, je účastník povinen zaplatit poskytovateli částku rovnající se rozdílu běžného měsíčního plnění a zvýhodněného měsíčního plnění za každý započatý měsíc užívání služby,
 - spočívá-li propagační nabídka v bezplatné instalaci přípojky, je účastník povinen uhradit poskytovateli na vypořádání instalační poplatek ve výši uvedené v předávacím protokolu,
 - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele, je účastník povinen uhradit poskytovateli rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou za dobu, po kterou účastník užíval službu za zvýhodněných podmínek.
10. Hodnota zařízení určených k užívání služby a výše instalačního poplatku je uvedena v ceníku poskytovatele.

III.**Zařízení sloužící k užívání služby**

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel účastníkovi zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Všeobecných podmínek. Zapůjčení zařízení může poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán předávací protokol.
2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je účastník povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.
4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení. Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.
5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení účastníkem nebo jinými osobami, kterým účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá účastník za škodu na zařízeních vzniklou.
6. V případě porušení povinnosti uvedené v předchozím odstavci je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Nárok na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je účastník povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závadu na zařízení odstraní nebo účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení zúčtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení účastníkem.
9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení ve lhůtě stanovené těmito obchodními podmínkami.
10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže účastník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž účastník nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může účastník splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést. Náklady deinstalace nese Účastník a jejich výše je stanovena Ceníkem. Účastník je povinen v termínu sjednaném s Poskytovatelem umožnit Poskytovateli provést deinstalaci zařízení a poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou k této deinstalaci (zejména zpřístupnění prostor). Pokud Účastník tuto součinnost neposkytne (zejména z důvodu své nepřítomnosti) zavazuje se nést náklady s tím spojené spočívající v cestovním a času promeškaném z důvodu marného výjezdu ve výši dle Ceníku.
11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adresu Zákaznického centra poskytovatele nebo sjedná s poskytovatelem termín demontáže zařízení. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele v sídle poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí

zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.

12. Nesplní-li účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

IV.

Užívání poskytovaných služeb

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

V.

Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Služby nepřetržitě v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a specifikaci služby.
2. Poskytovatel neuplatňuje žádná opatření mající za následek omezení objemu přenášených dat ani žádná jiná omezení obdobné povahy.
3. Poskytovatel je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkající se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii oprávněn vedle služeb připojení k internetu poskytovat též specializované služby.
4. Poskytovatel poskytuje níže uvedené specializované služby:
 - a) Služba IPTV – sledování televizního vysílání prostřednictvím připojení k síti internet,
 - b) Služba internetové telefonie
5. Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. V případě využívání služby IPTV lze předpokládat snížení rychlosti vkládání a stahování o 2 Mbit/s (SD) nebo 4 Mbit/s (HD) za každé zařízení se spuštěnou službou IPTV. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.
6. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měření TCP propustnosti pod definovanou hodnotu pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
7. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
8. Kvalita skutečně poskytnuté služby bude zjištěna měřením dle metodiky stanovené opatřením obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem. Informativní test kvality služeb může účastník provést svépomocí, přičemž doporučený postup je popsán v dokumentu Postup měření rychlosti, který je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele a který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.
9. V případě oprávněné reklamace má Účastník, který je spotřebitel, právo na slevu z ceny služby:

- a) ve výši 100% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkové doby trvání úplného výpadku služby trvající déle než 90 minut (v minutách) a celkové doby poskytování Služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem úplný výpadek služby trvající déle než 90 minut.
 - b) ve výši 50 % z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkové doby trvání velké trvající odchylky překračující dobu 90 minut (v minutách) a celkové doby poskytování Služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká trvající odchylka;
 - c) ve výši 25% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkového součtu dob trvání velké opakující se odchylky (v minutách) a celkové doby poskytování služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká opakující se odchylka.
10. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci služby u Poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní, písemně na adrese společnosti či telefonicky, a to ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
 11. Za účelem ověření důvodnosti reklamace provede Poskytovatel kontrolní měření. Zjistí-li Poskytovatel kontrolním měřením, že služba je poskytována ve sjednané kvalitě a že důvody reklamace spočívají na straně účastníka, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu nákladů spočívajících v práci technika a cestovného, jejichž výše je stanovena platným Ceníkem.
 12. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.
 13. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu námítku proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyrozumění vyřízení reklamace.
 14. Podrobnosti stanoví Reklamační řád.

VI.

Servisní služby

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

VII.

Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle platného Ceníku. Aktuální cena platná ke dni uzavření smlouvy je uvedena ve specifikaci služby.
2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.
3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.
4. Poskytovatel zašle účastníkovi vždy do desátého dne v měsíci předpis platby za poskytnuté služby obsahující výši platební povinnosti účastníka. Předpis bude účastníkovi zasílán elektronickou poštou nebo zpřístupněn prostřednictvím zákaznického portálu. Spolu s předpisem může být účastníkovi zasíláno vyúčtování hovorného za předcházející kalendářní měsíc.
5. Poskytovatel vystaví účastníkovi souhrnný daňový doklad vždy do deseti dnů po skončení kalendářního roku.

VIII.

Reklamace vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby účastník uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie.
3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na účet účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

IX.

Opožděné placení účtů

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

X.

Omezení provozu sítě

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

XI.

Omezení a přerušení poskytování služeb

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

XII.

Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto všeobecné podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Záměr změnit tyto dokumenty a veškeré informace s touto změnou související poskytovatel zveřejňuje předem prostřednictvím zákaznického

portálu nebo na webových stránkách a současně zašle účastníkovi způsobem, kterým je účastníkovi zasíláno vyúčtování.

2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v ust. §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., je účastník oprávněn vypovědět smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ.

XIII.

Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami rámcovou smlouvou trvá po dobu, po kterou je účinná alespoň jedna z prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Specifikace), na jejímž základě je služba čerpána.
2. Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednáno něco jiného. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději tři měsíce před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si takový účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
3. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
4. Účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, je oprávněn smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Účastník je povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli.
5. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:
 - a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,
 - b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,
 - c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,
 - d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páchání protiprávní činnosti,
 - e) jestliže účastník opakovaně oprávněně reklamuje kvalitu služby a poskytovatel není z technických důvodů schopen zajistit nápravu a poskytovat službu ve sjednané kvalitě.
6. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.
7. Výpovědní doba činí 30 dnů a běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
8. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.
9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.
10. V případě úmrtí účastníka poskytovatel uzavře s právním nástupcem účastníka dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.
11. Je-li smlouva s účastníkem, který je spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba, uzavřena na dobu určitou ukončena před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, tak, že smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, je účastník povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí:
 - a) jednu dvacetinu součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena,
 - b) finanční kompenzaci za užívání propagační nabídky, pokud účastník nedodržel podmínky jejího čerpání.

XIV.

Zákaznický portál

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

XV.

Komunikace smluvních stran

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

XVI.

Ochrana osobních údajů

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při své činnosti zpracovává osobní údaje zákazníka, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy upravujícími nakládání s osobními údaji, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. O zpracování osobních údajů včetně případného předávání osobních údajů dalším správcům a zpracovatelům Poskytovatel informuje účastníka na svých webových stránkách www.katro.cz.
3. Účastník výslovně souhlasí se zpřístupněním svého jména, příjmení a adresy v účastnickém seznamu vedeném poskytovatelem.
4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel může pořizovat zvukový záznam rozhovorů s Call Centrem provozovaným poskytovatelem nebo osobou poskytovatelem pověřenou.
5. Účastník je při uzavírání smlouvy či dodatku, kterým se smlouva mění, povinen předložit poskytovateli k nahlédnutí občanský průkaz za účelem ověření identifikačních údajů účastníka, které jsou dle platných obecně závazných právních předpisů povinnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (jméno, příjmení, bydliště a datum narození nebo rodné číslo). Tyto osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění právních povinností poskytovatele.

XVII.

Řešení sporů

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

XVIII.

Závěrečná ustanovení

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

XIX.

Zvláštní ustanovení o službě IPTV a službě kabelové televize

1. Toto ustanovení se aplikuje výhradně na službu spočívající v poskytování převzatého televizního vysílání podle aktuální programové nabídky poskytovatele prostřednictvím sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, a to bez ohledu na způsob šíření (IPTV, přenos vysílání prostřednictvím kabelových rozvodů či jiné technologie). Služba spočívá v šíření televizního vysílání třetích osob (poskytovatelů televizního vysílání). Služba je poskytována buď samostatně nebo v balíčku s jinou službou nabízenou poskytovatelem.
2. Poskytovatel neodpovídá za programové změny či výpadky způsobené provozovatelem vysílání.
3. Cena služby je určena ceníkem. Poskytovatel má právo změnit výši poplatků, přičemž změna nesmí mít v žádném případě zpětnou účinnost. Předpokládanou změnu musí poskytovatel oznámit vhodným způsobem účastníkovi minimálně jeden měsíc předem. Za vhodný způsob se považuje oznámení v místním tisku nebo v místním TV vysílání popř. formou letáků či na www stránkách poskytovatele. Účastník souhlasí s jednostranným zvyšováním cen poskytovatelem za podmínek shora uvedených.
4. Účastník se zavazuje, že bude službu užívat výhradně v souladu se smluvními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Účastník se zejména zavazuje, že službu bude užívat výhradně pro své vlastní osobní potřeby a neumožní přístup ke službě třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
5. Účastník dále není oprávněn jakkoli zasahovat do zapůjčených zařízení.
6. V případě porušení povinností uvedených v odst. 4 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. V případě porušení povinností uvedených v odst. 5 je účastník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit skladbu programů televizního vysílání.
8. Smluvní strany se mohou dohodnout, že vedle zapůjčených zařízení ve smyslu čl. III těchto Všeobecných podmínek poskytovatel účastníkovi za sjednanou úplatu pronajme další zařízení. Nebude-li smluvními stranami sjednáno něco jiného, použije se na vzájemná práva a povinnosti k pronajatému zařízení přiměřeně ust. čl. III těchto Všeobecných podmínek. Pronájem zařízení není součástí poskytnuté služby.

XX.

Prémiové rozšiřitelné balíčky k TV a doplňkové služby

1. Uživatel služby příjmu televizního vysílání (samostatně nebo v balíčku s jinými službami elektronických komunikací) je oprávněn objednat si z platné nabídky poskytovatele jeden nebo více rozšiřitelných balíčků, které zahrnují skupinu tematicky či jinak uspořádaných televizních programů. Rozšiřitelný balíček je doplňkovou službou ve smyslu těchto VOP.
2. Účastník je oprávněn objednat balíček osobně, telefonicky nebo prostřednictvím zákaznického portálu. Objednávka je závazná a neodvolatelná. Výše úplaty za poskytované služby je stanovena ceníkem platným ke dni objednání služby.
3. Objednávka dle předešlého odstavce je akceptována potvrzením, které poskytovatel účastníkovi doručí prostřednictvím webového rozhraní. Poskytovatel je oprávněn akceptovat objednávku též tak, že zahájí poskytování služby objednané účastníkem.
4. Objednaná služba (rozšiřitelný balíček) bude účastníkovi poskytována po dobu minimálně šesti měsíců ode dne zahájení poskytování služby. Nesdělí-li účastník nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty dle předešlé věty, že o další užívání služby (rozšiřitelný balíček) nemá zájem, prodlužuje se doba poskytování služby na dobu neurčitou.
5. K žádosti účastníka čerpajícího službu poskytovanou po dobu neurčitou učiněné prostřednictvím zákaznického portálu nebo písemně poskytovatel ukončí poskytování služby k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost poskytovateli doručena.

XXI.

Zvláštní podmínky pro službu VoIP

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

XXII.

Přenesení telefonního čísla

1. Poskytovatel na předchozí žádost účastníka umožní účastníkovi umožnit užívání přiděleného telefonního čísla i po ukončení smlouvy, na základě které je účastníkovi poskytována služba VoIP. O podmínkách přenesení telefonního čísla je účastníka povinen informovat přejímající poskytovatel služby.
2. Podmínkou přenesení telefonního čísla je ukončení smlouvy, na základě které poskytovatel účastníkovi poskytuje službu. O výši případných peněžitých závazků účastníka vůči poskytovateli vzniklých v souvislosti s ukončením smlouvy informuje poskytovatel účastníka na žádost účastníka v provozovně poskytovatele, emailem, nebo telefonicky.

Za přenesení telefonního čísla je účastník povinen uhradit poskytovateli poplatek, jehož výše je stanovena ceníkem.

Datum podpisu: 27.11.2025

Podpis poskytovatele:

KATRO SERVIS, spol. s r.o.

Datum podpisu: 25.11. 2025

Podpis účastníka:

Domov důchodců Rokytnice nad Jizerou
Mgr. et Mgr. Josef Novotný, Ph.D.