

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTNUTÍ SLUŽEB KTV OMEGA tech s.r.o.

Tyto smluvní podmínky služby upravují podmínky, za nichž společnost OMEGA tech s.r.o., se sídlem Nádražní 85, Vnitřní Město, 563 01 Lanškroun, IČ: 25931890, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 15467 (dále jen „Dodavatel“) umožňuje Odběratelům, jako uživatelům těchto služeb (dále jen „Odběratel“) čerpat službu kabelové televize (dále jen „KTV“) a tvoří součást Účastnické smlouvy, a to spolu s Ceníkem a Zásadami zpracování osobních údajů zákazníků.

### I. PROGRAMOVÁ NÁPLŇ SLUŽEB

1. Dodavatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit, popř. rušit programovou nabídku, programovou náplň, přiřazení vysílacích kmitočtů jednotlivým programům, zejména při změně obecně závazných právních předpisů nebo podmínek programových uzavřených s příslušnými dodavateli programů nebo při jiné překážce bránící dodávce objednaných programů, která vznikla nezávisle na vůli Dodavatele.
2. Informace o programové nabídce a platné ceny jsou veřejně přístupné v Ceníku u provozovatele KTV společnosti OMEGA tech s.r.o. a na internetové stránce [www.omegatech.cz](http://www.omegatech.cz) popřípadě na telefonním čísle 465 324 769 nebo 605 466 366.
3. Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel nenese odpovědnost za druh a obsah vysílaných programů, změny v jejich časovém rozvrhu či jejich dostupnost.

### II. TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ

1. Technickými zařízeními se pro účely těchto smluvních podmínek rozumí zejména rozvaděče, napájecí adaptéry, účastnické zásuvky, modemy, koaxiální kabely či převodníky. Bližší specifikaci lze najít na webových stránkách [www.omegatech.cz](http://www.omegatech.cz), v sekci „Ke stažení“ v dokumentu „přístupové rozhraní“.
2. Technická zařízení pro dodávku objednaných služeb a jejich součásti jsou ve výlučném vlastnictví Dodavatele (dále jen „zařízení Dodavatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
3. Stávající domovní rozvod a distribuční síť televizního kabelového rozvodu (dále jen „DS TKR“) zůstává ve vlastnictví Dodavatele (účastnická zásuvka + kabelový svod zakončený kabelovým konektorem – vstup do příslušného pasivního prvku), který bude po dobu trvání provozu TKR udržovat v provozuschopném stavu.
4. Na žádost Odběratele a za úplaty, ve výši určené aktuálním Ceníkem, může Dodavatel zřídit v bytě více účastnických zásuvek.
5. Zařízení Odběratele pro příjem objednaných služeb např. televizní nebo rozhlasový přijímač, video, monitor či jiný přístroj (dále jen „koncové zařízení Odběratele“), se připojuje výhradně ke koncovému místu normalizovaným účastnickým kabelem.
6. Odběratel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému místu žádné přístroje, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických či jiných platných právních předpisů. Co je myšleno „koncovým místem“
7. Odběratel není oprávněn se zařízením Dodavatele jakýmkoliv způsobem nakládat.

### III. UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB ODBĚRATELEM

1. Odběratel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou pomoc potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.
2. Odběratel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů, informovat Dodavatele o každé změně údajů Odběratele uvedených ve smlouvě (zejména email, telefonní spojení, adresy pro doručování korespondence, čísla účtu atd.).
3. Odběratel tímto uděluje Dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Dodavatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy, i do ostatních prostorů nemovitosti, ve

- kteřé se nachází koncové místo a další technika zařízení TKR. Dodavatel provede práce tak aby Odběrateli nevznikla újma (škoda).
- Odběratel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. Odběratel se zavazuje nepodnikat žádné pokusy o příjem jiných než objednaných služeb Dodavatele a služeb, k jejichž příjmu není oprávněn. Takovéto pokusy Odběratele jsou považované za podstatné porušení smlouvy
  - Pokud Odběratel veřejně zpřístupnil nebo neoprávněně užíval programovou nabídku nebo její část v rozporu se smluvními podmínkami, je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 10.000 (deseti tisíc) Kč za každé takové porušení. Takové jednání Odběratele je považováno za podstatné porušení smlouvy.
  - Za účelem plnění smlouvy se Odběratel zavazuje umožnit na požádání Dodavateli nebo Dodavatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

#### IV. ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD

- Kontaktním místem pro Odběratele je v případě hlášení poruch KTV provozovna Dodavatele na adrese OMEGA tech s.r.o., Nádražní 85, Vnitřní Město, 563 01 Lanškroun, servisní telefonická linka 467 771 321 nebo email [poruchy@omegatech.cz](mailto:poruchy@omegatech.cz). Servisní linka umožňuje nahlášení závady 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Dodavatel se zavazuje zahájit práce na odstranění závady vzniklé na své straně, znemožňují-li Odběrateli zcela využívat služeb do 24 hodin od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 24 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.
- Dodavatel je oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou (živelná pohroma, např. následek bouřky, povodeň atd.).
- Náklady na odstranění závady nese Dodavatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Odběratel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Odběratele. V takovém případě je Dodavatel oprávněn účtovat Odběrateli a Odběratel je povinen uhradit Dodavateli náklady na odstranění závady.
- Zhoršení kvality či ztráta vstupního signálu ze strany telekomunikačního zařízení, výpadek hlavního či místního vysílače nebo satelitního transpondéru není považováno za závadu vzniklou v DS TKR a tudíž se na toto nevztahují podmínky odstranění závad. Takto vzniklá závada je považována za vadu vzniklou nezávisle na vůli dodavatele.

#### V. ZPŮSOB PLATBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Platba za objednané služby bude uskutečněna prostřednictvím trvalého příkazu z účtu Odběratele, převodem, fakturou nebo v hotovosti příp. platební kartou v provozovně Dodavatele. Odběratel je povinen platit pravidelně poplatky v souladu s aktuálně platnou cenou uvedenou v Ceníku, včas a ve stanoveném termínu do 14. dne v měsíci.
- V případě nedodržení termínu platby bude Odběrateli 14 dnů ode dne splatnosti zaslána upomínka a následně po neuhrazení dlužné částky do 10 dnů od zaslání upomínky přerušena dodávka televizního signálu a jeho koncové místo zablokováno. Po zaplacení jednorázového sankčního poplatku, jehož výše je uvedena v aktuálním Ceníku, a doplacení dlužné částky bude Odběratel znovu připojen do 2 pracovních dnů.
- Vstupní - aktivační poplatky se Odběratel zavazuje uhradit nejpozději ke dni zprovoznění objednaných služeb (nově zřízené bytové přípojky - smluvní cena).
- Dodavatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout Odběrateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku Odběrateli ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši Odběratelem je považováno za souhlasný projev vůle Odběratele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

5. Odběratel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže Odběratel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, smluvních podmínek nebo ceníku řádně a včas, může Dodavatel Odběrateli bez předchozího oznámení a v souladu s platnou právní úpravou omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má Dodavatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, smluvních podmínek a ceníku služeb. Zaplatí-li plátce nebo Odběratel celou dlužnou částku, popř. jiné platby dle ceníku služeb nebo smluvních podmínek, Dodavatel v přiměřené lhůtě obnoví dodávku objednaných služeb na jeho písemnou žádost.
6. Dodavatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Odběrateli, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení.
7. Pro případ prodloužení s platbami Odběratele je Dodavatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není omezen nárok Dodavatele na náhradu škody v plné výši.
8. Dodavateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy a ceníku nezávisle na tom, zda Odběratel skutečně využíval objednané služby.
9. Smluvní pokuty a úroky z prodlení sjednané touto smlouvou je Odběratel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti určené jejich vyúčtováním. Zaplacením smluvních pokut a úroků z prodlení není omezen nárok Dodavatele na náhradu škody.
10. Ceník služeb je k dispozici u Dodavatele KTV Lanškroun společnosti OMEGA tech s.r.o. a na internetové stránce [www.omegatech.cz](http://www.omegatech.cz)

## VI. ÚPRAVA POPLATKŮ

1. Dodavatel si vyhrazuje právo zvýšení poplatků vyplývajících z novely zákona o elektronických komunikacích (127/2005 Sb., v platném znění), či z nařízení vlády ČR, ministerstva financí, organizací hájící autorská práva, nebo Rady pro rozhlasové a televizní vysílání nezávisle na inflaci a vůli Dodavatele. Toto zvýšení poplatků je Dodavatel povinen sdělit Odběrateli nejpozději jeden měsíc před vstupem v platnost (dopisem, oznámením, na TV infokanálu, na internetových stránkách atd.).
2. Dodavatel má právo změny programové nabídky, a to bez souhlasu jednotlivých Odběratelů TKR (důvod zakódování, přechod z analogové verze programu do digitální).
3. Dodavatel si dále vyhrazuje právo zvýšení poplatků, pokud dojde ke zvýšení režijních nákladů týkajících se bezprostředně provozu TKR od dodavatelů, případně majitelů dotčených objektů města, jakož i při výrazných změnách podmínek pro provozování TKR v tuzemsku.
4. Přechod mezi cenovými nabídkami lze uskutečnit na základě písemné žádosti k novému kalendářnímu měsíci a je zpoplatněn částkou ve výši, která je uvedena v aktuálním Ceníku (cena instalace pásmové zádrže – filtru). Změna bude provedena po prokazatelném zaplacení příslušné sazby do 2 pracovních dnů (max.).
5. Nastavení první volby programové nabídky TKR je bezplatné.

## VII. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Dodavatel Odběratele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování služby, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou. Trvá-li Odběratel na ukončení Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou, je třeba alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy tuto skutečnost prokazatelným způsobem sdělit Dodavateli.
3. Odběratel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu sjednanou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Výpověď smlouvy nebo Žádost o ukončení služby

může být Odběratelem na adresu Dodavatele doručena poštou, e-mailem, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Výpověď je možné učinit i jinou než písemnou formou. Výpovědní doba činí 30 dní a začíná běžet prvním dnem po prokazatelném doručení výpovědi Dodavatelí.

4. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou smluvních stran, za podmínek sjednaných v této dohodě. V případě uzavření dohody o ukončení Smlouvy, bude tato dohoda uzavřena písemnou formou. Uzavření dohody o ukončení Smlouvy je pro obě smluvní strany dobrovolné a žádná smluvní strana si nemůže její uzavření vynutit proti vůli druhé smluvní strany.

5. Výše úhrady v případě ukončení smlouvy na dobu určitou:

- před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, avšak nejpozději do 3 měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí ze strany Odběratele, který je spotřebitel či fyzická podnikající osoba, nebo Dodavatele, nebo dohodou obou smluvních stran, činí jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů (měsíčních poplatků za připojení) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy.
- před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí ze strany Odběratele, který není spotřebitel či fyzická podnikající osoba, nebo Dodavatele, nebo dohodou obou smluvních stran, činí součet měsíčních paušálů (měsíčních poplatků za připojení) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

5.1. Dále je Odběratel povinen uhradit částku rovnající se rozdílu mezi běžnou cenou zřizovacího poplatku služby dle ceníku Dodavatele a zvýhodněnou cenou zřizovacího poplatku služby dle ceníku Dodavatele.

5.2. V případě, že bylo Odběrateli při uzavření smlouvy na dobu určitou dodáno za zvýhodněnou cenu telekomunikační koncové zařízení nebo další zboží, zavazuje se Odběratel uhradit také částku rovnající se rozdílu mezi plnou a zvýhodněnou cenou tohoto telekomunikačního koncového zařízení nebo dalšího zboží.

5.3. Úhrada je splatná nejpozději do 14 dní od prokazatelného doručení výzvy k zaplacení této finanční úhrady druhé smluvní straně učiněné v písemné podobě.

6. Odběratel může ukončit smlouvu bez sankce také ke dni nabytí účinnosti podstatné změny smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku, které neakceptoval.

7. Dodavatel jako podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy, Ceníku služeb, nebo těchto Všeobecných podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň se zavazuje informovat Odběratele o uveřejnění změny. Pokud se jedná o změnu Smlouvy, zavazuje se Dodavatel prokazatelně informovat Odběratele, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude Odběratel akceptovat. Informaci je Dodavatel povinen poskytnout Odběrateli způsobem, který si Odběratel zvolil pro zasílání vyúčtování.

8. Výpověď Smlouvy není dotčena ani povinnost Odběratele uhradit Dodavatelí veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

9. Dodavatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Odběrateli:

a. V případě podstatného porušení smlouvy Odběratelem. Za podstatné porušení smlouvy Odběratelem se považuje případ, kdy odběratel:

- i. soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny a je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

- ii. jestliže Odběratel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
  - iii. uvede Dodavatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - iv. opakovaně a bez upozornění používá poskytovanou službu Dodavatele v rozporu se smlouvou;
  - v. odepře Dodavateli přístup k technickým zařízením a systémům odběratele v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady;
- b. v případě zjištění nepovoleného poskytování služby třetím osobám.
  - c. v případě existence důvodného podezření, že Odběratel zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
  - d. v případě jiného opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Odběratele.
  - e. v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch Odběratel neposkytuje dostatečnou součinnost Dodavateli v souladu se smlouvou.
  - f. v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
  - g. v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Odběratel nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Dodavatele.
10. Dodavatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu s výpovědní dobou v délce 30 dní, která začíná běžet prvním dnem následujícím po prokazatelném doručení výpovědi Odběrateli.
  11. Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
  12. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy Odběratelem je Odběratel povinen nahradit Dodavateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Dodavatelem dle bodu 9 tohoto článku.
  13. Při ukončení smlouvy je Odběratel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Dodavateli vše, co je vlastnictvím Dodavatele. Veškerá technická zařízení instalovaná Dodavatelem při zřízení zůstávají ve vlastnictví Dodavatele, nebylo-li ve smlouvě ujednáno jinak. V případě ukončení poskytování služeb je povinen Odběratel umožnit Dodavateli demontování zařízení v místě připojení; tento závazek je Odběratel oprávněn nahradit předáním funkčního a nepoškozeného zařízení v místě provozovny Dodavatele.
  14. O demontování zařízení, případně jeho předání v místě provozovny Dodavatele sepíše strany protokol, kde se zaznamenají případná poškození zařízení, chybějící součásti, jeho (ne)funkčnost apod. V případě vzniku škody na zařízení je Odběratel povinen tuto škodu Dodavateli nahradit. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
  15. V případech, kdy je ohroženo nebo přerušeno nepřetržitě poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je Český Telekomunikační Úřad oprávněn rozhodnout o opatřeních nezbytných k udržení nebo obnovení tohoto poskytování.
  16. Dodavatel nebo Odběratel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana bude omezena na své svéprávnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, bude proti ní zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace, nebo na ní

bude uvalena nucená správa.

17. Má-li Odběratel postavení spotřebitele, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo od smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku ve lhůtě 14-ti dnů podle § 1829 odst. 1) občanského zákoníku. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředků komunikace na dálku, je Dodavatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout Odběrateli informace podle § 63 odstavce 1) zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Odběratele od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

## VIII. REKLAMACE

1. Odběratel je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb. Reklamací se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamací bude reklamací zaslána na adresu sídla Dodavatele, OMEGA tech s.r.o., Nádražní 85, Vnitřní Město, 563 01 Lanškroun, v případě reklamací zasílané elektronickou poštou bude reklamací zaslána na e-mailovou adresu [omega@omegatech.cz](mailto:omega@omegatech.cz). Reklamací je možné učinit i jinou než písemnou formou.
2. Podání reklamací nemá odkladný účinek. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Odběratele, rozhodnout, že podání reklamací má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
3. Reklamací musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - a. identifikaci Odběratele, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamací.
  - b. předmět reklamací, přesný popis.
  - c. podpis Odběratele nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamací písemnou formu.
4. Dodavatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamací.
5. Odběratel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamací. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamací směřující proti vyúčtování cen, tak se Dodavatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Odběrateli do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamací v souladu s ust. § 64 zákona. Dodavatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Dodavatele vůči Odběrateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Dodavatel vrátí Odběrateli přeplatek (event. snížený o vyšší pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování následujícím po kladném vyřízení reklamací nebo jiným způsobem, dohodnutým s Odběratelem.
6. Dodavatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyrozumět písemně Odběratele o uznání nebo neuznání reklamací.
7. Dodavatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
8. V případě, že je uznána reklamací rozsahu a kvality poskytované služby, Dodavatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou Odběrateli za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
9. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamací, může Odběratel podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
10. Dodavatel neuznává reklamaci za oprávněnou zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené zákonem.
11. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Dodavatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Odběratelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Pokud je závadou na systému či síti Dodavatele znemožněno Odběrateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má Odběratel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by byla závadou na systému Dodavatele služba nedostupná více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek Odběrateli v plné výši.

## IX. Změna smlouvy

1. Změny ve Smlouvě je možné provádět pouze písemnými, oběma stranami odsouhlasenými dodatky, které budou chronologicky řazeny a číslovány.
2. Aktuální znění návrhu smlouvy je na webových stránkách Dodavatele: [www.Omegatech.cz](http://www.Omegatech.cz).
3. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání: i) ceny služeb, ii) způsobu a podmínek vyúčtování služeb, iii) podmínek a výše úhrad a platebních transakcí, iv) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb, v) rozsahu práv a povinností uživatele a poskytovatele, vi) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, vii) odpovědnosti za újmu, viii) doby trvání smlouvy, ix) způsobu ukončení smlouvy, x) způsobu doručování uživateli, xi) zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, xii) výhrady ve vztahu k právním předpisům, xiii) ujednání upravených právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu, xiv) rozsahu možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsobu jejich oznámení uživateli včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy, eventuálně jiných podmínek pakliže to bude dodavateli uloženo rozhodnutím správního orgánu či obecně závazným právním předpisem.
4. Informaci o změně Dodavatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny v každé své provozovně a na internetových (webových) stránkách Dodavatele. Zároveň ve stejné lhůtě o uveřejnění této změny informuje uživatele. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, je Dodavatel povinen informovat Odběratele způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě, kdy provedení této změny smlouvy bude poskytovateli uloženo příslušným správním orgánem.

## X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Odběratel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Odběrateli ze smlouvy na třetí osobu.
2. Odběratel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy na jinou společnost.
3. Základní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací upravují tyto "Všeobecné smluvní podmínky"; cenové podmínky a případné smluvní sankce obsahuje „Ceník“; podmínky osobních údajů upravují „Zásady zpracování osobních údajů“ – vše k dispozici na [www.omegatech.cz](http://www.omegatech.cz); přičemž základní smluvní podmínky obsahuje listina "Smlouva na dodávku dohodnuté programové televizní nabídky".
4. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění. O sporech mezi Odběratelem a Dodavatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory může spotřebitel v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
5. Odběratel prohlašuje, že byl při podpisu smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení Odběratele připojovaných ke koncovému místu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.
6. Tyto smluvní podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí smluvní podmínky pro poskytnutí služeb KTV OMEGA tech s.r.o.
7. Tyto smluvní podmínky nabývají účinnost dne 1. 8. 2020