

Smluvní podmínky pro službu ČEZNET TV poskytovanou prostřednictvím Partnera

ÚČINNÉ OD 16. 6. 2025

Tyto Smluvní podmínky pro službu ČEZNET TV poskytovanou prostřednictvím partnera (dále také jen „Smluvní podmínky“) byly vydány v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 1751 a násl.) a vztahují se výlučně ke službě ČEZNET TV. Smluvní podmínky vydává společnost ČEZNET s.r.o., sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 416937, společně s Partnerem uvedeným v textu Shrnutí smlouvy, případně ve vlastním textu formuláře smlouvy (je-li uzavírána v listinné podobě).

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- 1.1. Poskytovatelem služby je společnost ČEZNET s.r.o., sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 416937. Partnerem je společnost označená jako Partner v textu Shrnutí smlouvy, případně ve vlastním textu formuláře smlouvy (je-li uzavírána v listinné podobě). Provozovatelem televizního vysílání ve smyslu zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, je společnost sledovanitv.cz s.r.o., sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO 01607910, DIČ CZ01607910, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně. Provozovatel je registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a rovněž má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy. Účastníkem je ten, kdo uzavřel smlouvu o poskytování služby ČEZNET TV prostřednictvím Partnera.
- 1.2. Službou se rozumí služba IPTV poskytovaná pod obchodním označením „ČEZNET TV“, tj. služba televizního vysílání poskytovaná prostřednictvím sítě internet jako tzv. OTT služba (over-the-top). Služba je primárně poskytovaná prostřednictvím infrastruktury Partnera (prostřednictvím jím poskytované služby přístupu k síti internet), službu nelze objednat bez současného poskytování služby přístupu k síti internet Partnerem. Služba řádně objednaná a aktivovaná prostřednictvím Partnera je však funkční v jakékoliv síti, za předpokladu, že parametry internetového připojení dosahují takové kvality, aby jeho prostřednictvím mohlo být sledováno televizní vysílání (doporučeno je minimálně připojení se stabilní rychlostí stahování dat 4 Mbit/s). Cena služby, programová skladba jednotlivých nabídek a další parametry jsou uvedeny v Ceníku služby. Službu lze využívat na zařízeních, která podporují aplikaci, jejímž prostřednictvím je služba poskytována. Seznam podporovaných zařízení je v aktuální podobě vždy dostupný na webových stránkách Poskytovatele a Partnera. Službu lze využívat pouze členy domácnosti Účastníka, službu není možné využívat komerčním způsobem v souvislosti s podnikatelskou či jinou činností Účastníka. Účastník bere na vědomí, že odpovídá za škodu, kterou porušením tohoto omezení způsobí, a to včetně (nikoliv však výlučně) odpovědnosti za ušlý zisk. Užívání Služby je omezeno na území států Evropské unie. Účastník bere na vědomí, že využívání služby je v souladu s licenčními ujednáními Provozovatele vysílání a poskytovatelů obsahu omezeno na maximálně 2 souběžné streamy (2 paralelně spuštěná vysílání), počet registrovaných zařízení však je vyšší (v základu 4 zařízení, z toho maximálně 2 fixní zařízení, tj. set-top-box nebo smart TV). Služba umožňuje využití dalších podslužeb – sledování živého vysílání, zpětné přehrávání (až 7 dní zpětně), přetáčení přehrávaného obsahu. U přetáčení přehrávaného obsahu mohou být aplikována omezení vyplývající ze smluvních vztahů s třetími stranami (požadavky vlastníků obsahu). V rámci služby lze v jakékoliv variantě využívat také příjem rozhlasových stanic. Poskytovatel nemůže ovlivnit změnu programové nabídky služby převzatého televizního vysílání ze strany jejího Provozovatele. Poskytovatel dostupnost jednotlivých rozhlasových stanic negarantuje, aktuální výběr rozhlasových stanic je vždy viditelný po přihlášení do účastnického rozhraní služby. Součástí služby může být přístup ke streamovací platformě dle specifikace služby v Ceníku. Dostupné rozhlasové stanice se mohou v čase měnit. Povinností Poskytovatele je dodávat Účastníku službu v odpovídající kvalitě a v rozsahu, který vyplývá z uzavřené smlouvy a Ceníku služby, povinností Účastníka je mj. řádně hradit vyúčtování za poskytnutou službu.

2. SOUČÁSTI SMLOUVY, UZAVŘENÍ SMLOUVY, AKTIVACE SLUŽBY

- 2.1. Součástí uzavřené smlouvy jsou tyto Smluvní podmínky, Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZNET s.r.o., Shrnutí smlouvy a Ceník služby. Je-li smlouva uzavírána v listinné podobě na pobočce, je součástí uzavřené smlouvy rovněž vlastní text formuláře smlouvy.
- 2.2. Smlouvu lze uzavřít v listinné podobě na pobočce Partnera, prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (e-mail), nebo prostřednictvím účastnického rozhraní v aplikaci (umožňuje-li to technické řešení na straně Partnera, Poskytovatele i Účastníka). Poskytovatel pověřuje Partnera, aby za něho na jeho účet uzavíral smlouvy o poskytování služby. V případě uzavření smlouvy v listinné podobě na pobočce je smlouva uzavřena okamžikem jejího podpisu Účastníkem a zástupcem Partnera. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím účastnického rozhraní je smlouva uzavřena okamžikem akceptace všech součástí smlouvy Účastníkem. V případě uzavření smlouvy formou e-mailu je smlouva uzavřena okamžikem potvrzení uzavření smlouvy Partnerem poté, co Účastník potvrdí e-mailovou zprávou souhlas se všemi součástmi uzavřené smlouvy. K aktivaci služby (jejímu faktickému zprovoznění) dojde nejpozději do 3 pracovních dnů od uzavření smlouvy. Náleží-li Účastníku právo odstoupit od smlouvy s ohledem na způsob uzavření smlouvy, a Účastník nevyjádřil souhlas se započítáním poskytování služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, bude služba zprovozněna do 3 pracovních dnů od uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy. O aktivaci služby bude Účastník vyrozuměn e-mailovou zprávou, na adresu sdělenou při uzavírání smlouvy, na kterou rovněž obdrží přihlašovací údaje do účastnického rozhraní aplikace.

3. CENA SLUŽBY, VYÚČTOVÁNÍ, OPOŽDĚNÉ PLACENÍ

- 3.1. Cena služby je stanovena podle Ceníku služby, který je nedílnou součástí uzavřené smlouvy. Cena závisí na vybraném typu služby z nabízených variant, které se liší programovou skladbou (obsahem). Poskytovatel pověřuje Partnera, jako příkazníka, aby za něho vlastním jménem inkasoval platby za poskytované služby dle smlouvy a prováděl v souladu s příslušnými právními předpisy jejich vyúčtování, s čímž Partner souhlasí. Okamžikem zaplacení vyúčtování za službu Partnerovi se vyúčtování považuje za uhrazené i vůči Poskytovateli. Vyúčtování služby Účastník obdrží společně s vyúčtováním za službu přístupu k síti internet, kterou mu poskytuje Partner. Způsob zaslání vyúčtování, platební podmínky a interval platby je pro Účastníka shodný, jako u poskytované služby přístupu k síti internet Partnerem. Partner je oprávněn vystavit na službu ČEZNET TV vyúčtování společné s vyúčtováním za službu přístupu k síti internet poskytovanou Partnerem. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, není-li výslovně dohodnut jiný rozsah (např. čtvrtletí). Je-li poskytování služby zahájeno nebo ukončeno v průběhu zúčtovacího období, náleží

Poskytovateli za dané zúčtovací období právo na poměrnou část ceny za službu dle platného Ceníku. Za počátek prvního zúčtovacího období je považován okamžik zahájení poskytování Služby. Poskytovatel může rozhodnout, že Účastník poskytne zvýhodněné podmínky (např. poskytování služby po určitou dobu za cenu sníženou oproti běžné ceně uvedené v Ceníku, či zdarma). Účastník bere na vědomí, že v případě, kdy zvýhodnění spočívá ve snížené ceně za službu, vzniká Účastníku po uplynutí doby, po kterou dle nabídky Poskytovatele trvají zvýhodněné podmínky, povinnost hradit za Službu cenu dle platného Ceníku. Skutečnost, zda Poskytovatel aktuálně v součinnosti s Partnerem poskytuje zvýhodněné podmínky a jaká je jejich podstata, bude zájemci o služby sdělena v rámci uzavírání smlouvy. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím Partnera sjednat zvýhodněné podmínky se zájemcem o Služby či Účastníkem i v rámci samostatného dokumentu (dodatku ke smlouvě).

- 3.2. V případě opožděného placení vyúčtování bude Účastník na tuto skutečnost prostřednictvím Partnera upozorněn upomínkou, přičemž mu bude poskytnuta náhradní lhůta k doplacení dlužného vyúčtování za službu, která není kratší než 1 týden. Nedojde-li k úhradě vyúčtování ani v této náhradní lhůtě, bude služba omezena (nebude funkční). V případě prodlení Účastníka s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více vyúčtování je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a poskytování služby ukončit.

4. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚĚ

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 kalendářní měsíc. Smlouvu je Účastník oprávněn vypovědět prostřednictvím Partnera, stejně tak je Partner oprávněn smlouvu vypovědět v zastoupení Poskytovatele. Výpověď musí mít textovou podobu a musí být doručena alespoň elektronicky. Výpověď doručená Partnerovi se považuje bez dalšího za výpověď doručenou i Poskytovateli.

5. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Účastník je od smlouvy oprávněn odstoupit v případě její podstatného porušení, tj. v případě, že:
- Služba je nedostupná z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Účastník Poskytovatele prostřednictvím Partnera o nedostupnosti služby informoval (nahlásil poruchu, viz sekce hlášení poruch a reklamace);
 - Služba je nedostupná z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, v souhrnné délce více než 11 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Účastník Poskytovatele prostřednictvím Partnera o nedostupnosti služby informoval (nahlásil poruchu, viz sekce hlášení poruch a reklamace) do okamžiku jejího odstranění.
- 5.2. V případě prodlení Účastníka s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více vyúčtování je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a poskytování služby ukončit. Poskytovatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud Účastník:
- opakovaně (2 a více případů) porušuje smluvní ujednání;
 - používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání služeb;
 - užívá poskytnuté služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena smlouva;
 - Účastníka se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem a/nebo Partnerem komunikovat odmítá;
 - z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.
- 5.3. K odstoupení od smlouvy je Poskytovatelem zmocněn Partner, stejně tak jako k vymáhání dlužné částky a uplatňování případných souvisejících nároků. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel službu Účastníku poskytuje pro nekomerční využití jím, nebo členy jeho domácnosti. Za domácnost se považující osoby, které společně žijí v jednom místě bydliště.
- 5.4. Účastník je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené formou prostředků komunikace na dálku (v rozhraní aplikace, e-mailem), nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Partnera, a to do 14 dní ode dne uzavření smlouvy. Souhlasil-li Účastník, aby bylo započato s poskytováním služby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, je povinen v případě odstoupení od smlouvy uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny za poskytované služby pro období, v němž tyto služby byly skutečně poskytovány, a to na základě doručeného vyúčtování podle platného Ceníku. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je uveřejněn na webových stránkách Partnera i Poskytovatele.

6. ZMĚNA SMLOUVY

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně smlouvu měnit, a to ve všech jejích součástech, přičemž o změně bude Účastník informován prostřednictvím Partnera zasláním oznámení na kontaktní e-mailovou adresu nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy, s tím, že v takovém případě má Účastník právo závazek ze smlouvy vypovědět, pokud se změnami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy. Účastník bere na vědomí, že poskytovaná služba je závislá na službě přístupu k síti internet poskytované Účastníku Partnerem. Zanikne-li smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jejímž předmětem je poskytování služby přístupu k síti internet Účastníku Partnerem, automaticky dochází k zániku smlouvy o poskytování služby ČEZNET TV. Zánikem smlouvy o poskytování služby ČEZNET TV však automaticky nedochází k zániku smlouvy o poskytování služby přístupu k síti internet Účastníku Partnerem.

- 6.2. Účastník je oprávněn měnit rozsah poskytované služby (např. změnit tarif, doplňkové služby, programové balíčky apod.) prostřednictvím internetové samoobsluhy (účastnického rozhraní služby). Účastník bere na vědomí, že změnu služby prostřednictvím internetové samoobsluhy lze provést pouze jednou za kalendářní měsíc. Uvedené omezení se netýká nákupů balíčků nebo doplňkových služeb, které lze činit prostřednictvím uživatelského účtu i vícekrát za kalendářní měsíc. V případě změny služby v průběhu účtovacího období bude vyúčtování provedeno poměrně dle doby využívání jednotlivých variant tarifu (před změnou a po změně).

7. KOMUNIKACE, AKTUÁLNOST ÚDAJŮ

- 7.1. Poskytovatel pověřil Partnera, aby za něho vedl s Účastníkem veškerou komunikaci týkající se uzavřené smlouvy, jakož i aby za něho smlouvy uzavíral, ukončoval a na základě žádosti Účastníka měnil jejich obsah. Účastník je tak oprávněn i povinen ve vztahu k uzavřené smlouvě komunikovat veškeré své požadavky výhradně s Partnerem.
- 7.2. Účastník je povinen při uzavírání smlouvy uvést úplné a pravdivé údaje a odpovídá za skutečnost, že údaje, které poskytl Poskytovateli prostřednictvím Partnera jsou aktuální po celou dobu trvání smluvního vztahu. Změnu údajů je Účastník povinen oznámit bez zbytečného odkladu Partnerovi, a to v textové podobě alespoň elektronicky (e-mailovou zprávou).

8. HLÁŠENÍ PORUCH

- 8.1. Účastník je oprávněn hlásit případné poruchy služby na stejné kontakty, na které Partnerovi hlásí poruchu služby přístupu k síti internet podle smluvních podmínek Partnera (kontaktní údaje jsou výslovně uvedeny ve Shnutí smlouvy). Poskytovatel pověřil Partnera, jako příkazníka, aby za něho vůči Účastníkům řešil v první úrovni (Účastník – Partner) odstraňování případných poruch, přičemž o předání poruchy přímo Poskytovateli k řešení druhé úrovně (Partner – Poskytovatel) rozhoduje Partner jako příkazník. Poskytovatel je v součinnosti s Partnerem povinen případnou závadu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 72 hodin od jejího nahlášení Účastníkem.

9. REKLAMACE

- 9.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytovanou službu a kvalitu poskytované služby. Reklamací Účastník vždy uplatňuje prostřednictvím Partnera s využitím stejných kontaktních údajů, na které hlásí poruchu služby přístupu k síti internet (kontaktní údaje jsou opětovně uvedeny ve Shnutí smlouvy). Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace bude s Účastníkem sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zaplacen) a/nebo oprava vyúčtování. Pokud Účastník nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných služeb, má právo službu reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování služeb, jinak toto právo zaniká. Účastník bere na vědomí, že případnou poruchu služby je povinen hlásit bezodkladně, neboť pozdější nahlášení poruchy, která byla jen přechodného charakteru, podstatně stěžuje Poskytovateli i Partnerovi případné ověření existence a příčiny poruchy služeb a může tak být důvodem pro nepřiznání kompenzace z důvodu chybějících dat a podkladů. Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamace Účastníka cena za poskytnuté služby poměrně snížena, nebude-li s Účastníkem výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1. Poskytovatel i Partner tímto informují Účastníka, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských i jiných sporů vyplývajících ze smlouvy je Český telekomunikační úřad. Český telekomunikační úřad je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem o elektronických komunikacích. Pokud se spor nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, je Český telekomunikační úřad mimo jiné věcně příslušný k rozhodování sporů týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací, stanoví-li tak zákon o elektronických komunikacích. Poskytovatel i Partner tímto dále informují Účastníka o tom, že internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu, na níž lze nalézt všechny potřebné údaje, je www.ctu.cz. Podání návrhu na rozhodnutí sporu Českému telekomunikačnímu úřadu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh Účastníka, který je spotřebitelem, činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci na vyúčtování ceny nebo reklamaci služeb, je Účastník oprávněn podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

11. INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

- 11.1. Poskytovatel nenabízí službu, u které by mohl po jejím ukončení existovat zůstatek předplatného. Poskytovatel i Partner tímto informují Účastníka, že při nedodržení termínu opravy a instalace, mu podle platných právních předpisů náleží náhrada:
- a. nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok Poskytovatel, pokud mu Účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
 - b. počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží Poskytovateli, pokud trvá prodlení Účastníka s poskytnutím součinnosti.
- 11.2. Veškeré nároky na náhradu podle tohoto odstavce projednává Účastník výhradně s Partnerem.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY

- 12.1. Na základě uzavřené smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů Účastníka, a to Poskytovatelem i Partnerem, kteří jsou v pozici společných správců osobních údajů. Informace o zpracování osobních údajů, jakož i zásady zpracování osobních údajů, jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele i Partnera. Záležitosti výslovně neupravené v těchto Smluvních podmínkách se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZNET s.r.o. V případě rozporu mezi těmito Smluvními podmínkami a Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZNET s.r.o. mají přednost tyto Smluvní podmínky.

Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 16. 6. 2025.