

## 1. Úvodní ustanovení

Obchodní společnost INTV, spol. s r.o. vydává dle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako VOP).

## 2. Smluvní strany

2.1. INTV, spol. s r.o. se sídlem Jana Masaryka 252/6, 120 00 Praha 2 (dále jako poskytovatel).

2.2. Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, která INTV, spol. s r.o. poskytuje služby elektronických komunikací na základě uzavřené smlouvy podle těchto všeobecných obchodních podmínek.

## 3. DEFINICE POJMŮ

3.1. VOP vymezují pojmy obchodně závazkového vztahu mezi poskytovatelem a objednatel. V souladu s nimi poskytovatel poskytuje, resp. poskytne objednateli (na základě uzavřené smlouvy) služby elektronických komunikací. Uzavřením smlouvy objednatel potvrzuje, že se seznámil a souhlasil se zněním VOP, a že se těmito VOP řídí obchodní závazkový vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem, pokud smlouva nestanoví jinak.

3.2. Službami elektronických komunikací (dále jen služby), které jsou předmětem plnění poskytovatele, se rozumí služby satelitního připojení k internetu prostřednictvím satelitních terminálů. Přesná specifikace jednotlivých druhů služeb bude uvedena v uzavřené smlouvě.

3.3. Službou se rozumí služba poskytovaná poskytovatelem objednateli na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a objednatel v souladu s těmito VOP.

3.4. Smlouva je dokument nebo soubor dokumentů definující smluvní vztahy uzavřené mezi poskytovatelem a objednatel v souladu s těmito VOP.

3.5. Zařízením se rozumí hardware s příslušným software, podle druhu poskytované služby, buď ve vlastnictví objednatel nabytém na základě kupní smlouvy uzavřené s poskytovatelem služeb, nebo pronajaté od poskytovatele služby v rámci poskytování jednotlivých druhů služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny v konstrukci a tvaru, které neovlivní zásadním způsobem vzhled a určení zařízení, aniž by tímto byla dotčena účinnost smluvního závazku.

3.6. Dohledové centrum poskytovatele (Help Desk) – služba Help Desk na straně poskytovatele je určena k nepřetržitému poskytování podpory oprávněným zástupcům objednatel zejména v oblasti nahlašování závad a řešení konkrétních provozních událostí. Provozní doba služby HelpDesk je 24 hodin/365 dní. Vzájemná komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.

## 4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

4.1. Místo a doba plnění bude na základě požadavků objednatel uvedena v uzavřené smlouvě mezi poskytovatelem a poskytovatelem.

## 5. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

5.1. Cena za služby poskytované v rozsahu podle článku 3.2. těchto VOP bude pro účel uzavírání smluv sjednána dohodou smluvních stran v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a bude vycházet z platného ceníku poskytovatele. Aktuální informace o všech platných cenách služeb může objednatel získat dotazem u poskytovatele, či na internetových stránkách poskytovatele [www.intv.cz](http://www.intv.cz).

## 6. PLATEBNÍ A FAKURAČNÍ PODMÍNKY

6.1. Poskytovatel bude za poskytování služeb na základě uzavřených smluv fakturovat objednatel sjednanou měsíční cenu zpětně s tím, že za datum zdanitelného plnění se považuje poslední den v měsíci, za který se fakturuje.

6.2. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti dle § 8 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, občanského zákoníku (např. § 435) a číslo smlouvy. U prvního daňového dokladu za učerzené služby musí být přiložen předávací protokol o zahájení poskytování služby. Potvrzený předávací protokol o zřízení služby (její změně) pověřenými osobami objednatel a poskytovatele je podmínkou pro zahájení plnění služby a její následnou fakturaci. Daňové doklady musí být vyhotoveny ve 2 výtiscích. Originál Daňového dokladu bude doručen na elektronickou adresu objednatel pro doručování a fakturaci uvedenou ve smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že daňové doklady budou doručeny objednateli vždy nejpozději do 15. dne v měsíci následujícím po měsíci, za který se fakturuje

6.3. Splatnost daňových dokladů sjednávají smluvní strany na 14 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Daňový doklad se považuje za uhrazený okamžikem připsání fakturované částky z účtu objednatel ve prospěch účtu poskytovatele. V případě, že fakturovaná částka za poskytnutou službu nebude v daném termínu objednatel uhrazena, bude objednatel zaslána upozornění na e-mail určený objednatel s příznakem požadavku potvrzení o přetištění. Při neuhrazení fakturované částky za poskytnutou službu ani v náhradním termínu určeném poskytovatelem v zaslání upozornění, bude poskytování služeb zastaveno a poskytovatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou platností a nete uplatnit bod 10.2. těchto VOP.

6.4. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti uvedené v bodě 6.2. těchto VOP, nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, je objednatel oprávněn její poskytovateli vrátit ve sjednané lhůtě splatnosti. Objednatel vyznačí ve vráceném daňovém dokladu důvod jeho vrácení. Nová lhůta splatnosti daňového dokladu běží ode dne doručení opraveného daňového dokladu objednateli.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

7.1. Poskytovatel je povinen zajistit služby v provozovatele satelitního systému v souladu se smlouvou po celou dobu trvání kontraktu.

7.2. Poskytovatel má právo zavádět opatření přiměřené řízení provozu z zabránění přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě. Toto právo mu je dáno Pokyny BEREC BoR (20) 112 k provádění Nařízení o otevřeném internetu.

7.3. V případě prodlení platby za poskytnutou službu je poskytovatel oprávněn bez předchozího oznámení službu omezit až do okamžiku připsání platby na účet společnosti. Bude-li objednatel v prodlení s platbou za poskytnutou službu více jak 30 kalendářních dní ode dne splatnosti, je poskytovatel oprávněn službu jednostranně ukončit a pohledávku za poskytnutou službu vymáhat.

7.4. Při zajišťování služeb je poskytovatel povinen poskytnout technickou pomoc. Technickou pomocí se rozumí poskytnutí informací o aktuálním stavu satelitní linky a zařízení objednatel.

7.5. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat objednatel o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti svými předmět tak, aby mohla být ze strany objednatel přijata nutná opatření. To se týká zejména přerušování provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušování dodávek energie, havárie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou služby poskytovány.

7.6. Poskytovatel je oprávněn ke splnění svých závazků používat třetí osoby jako subdávatele.

7.7. Poskytovatel nese zodpovědnost za přerušování poskytování služeb objednateli dle smlouvy v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vlt, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávek elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí poskytovatele nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, nemající původ v provozu služby.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

8.1. Objednatel zavazuje, že zařízení budou provozována v prostorách, které vyhovují podmínkám uvedeným v návodu na obsluhu zařízení. Objednatel se zavazuje udržívat pronajatá koncová zařízení a technické prostředky služebníci k provozování služby ve stavu umožňující nepřetržitý provoz (především v oblasti potřebného napájení a ochrany technologií před nepříznivými klimatickými podmínkami, v případě satelitních antén jejich údržbu v zímním období).

8.2. Objednatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením poskytovatele, do dotčených budov a prostor objednatel za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků poskytovatele, které budou na základě smlouvy předány objednateli do užívání v souvislosti s poskytováním konkrétní služby.

8.3. Objednatel se zavazuje písemně oznámit poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů uvedených ve smlouvě a to do 10 dnů ode dne, kdy tato změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese objednatel odpovědnost za vzniklou škodu.

8.4. Veškerá technická zařízení poskytnutá nebo zapůjčená objednateli v rámci poskytování služby vrátí objednatel v řádném stavu poskytovateli nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení poskytování služby, pokud se smluvní strany nedohodnou ve smlouvě jinak.

8.5. Objednatel se zavazuje provést úhradu fakturované částky za poskytnuté služby nejpozději k datu splatnosti daňového dokladu. V případě prodlení objednatel s úhradou fakturované částky je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli smluvní úrok z prodlení.

## 9. REKLAMACE SLUŽEB A ZPŮSOB JEJHO UPLATNĚNÍ

9.1. Poskytovatel odpovídá za kvalitu poskytování služeb specifikovaných v článku 3.2. po celou dobu trvání smluvního vztahu. Smí provádět opatření řízení provozu za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

9.2. Objednatel má právo reklamovat služby při vzniku velkých odchylek, či výpadku služby v případě, že nemá vycerpána prioritní data. Reklamací lze uplatnit pouze písemnou formou, eventuelně e-mailem na [obchod@intv.cz](mailto:obchod@intv.cz).

9.3. Za velkou trvajícím odchylkou se považuje pokles skutečně dosažené rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším, než 70 minut.

9.4. Za velkou opakující se odchylkou se považuje taková odchylka, kdy dojde aspoň ke třem poklesům skutečně dosažené rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

9.5. V případě velké trvajícím odchylky má objednatel nárok na slevu ve výši 1/20 z měsíční ceny služby za každou hodinu velké trvajícím odchylky. V případě velké opakující se odchylky má objednatel nárok na slevu ve výši 1/40 z měsíční ceny služby za každých 90 minut velké opakující se odchylky. Slevu lze uplatnit v souladu s článkem 10.2. těchto VOP.

9.6. Přesné definice rychlosti služeb, odchylek služeb a měření rychlosti stahování (download) a vkládání (Upload) jsou uvedeny ve **všeobecném oprávnění č. VO-SI/08.2020-9** České telekomunikačního úřadu ze dne 18. srpna 2020. Je akceptováno pouze takové měření, kdy je zařízení objednatel připojeno přímo k satelitnímu modemu, je vyloučeno současně připojení dalších zařízení objednatel, a na zařízení objednatel nejsou spuštěny další služby komunikující do sítě internet. Měření je prováděno na portálu Skylogic [speedprobe.skylogicnet.com](http://speedprobe.skylogicnet.com)

9.7. Za výpadek se nepovažuje závada na zařízení objednatel, přerušení konektivity z důvodu výpadku elektrického proudu, nebo zhoršení kvality vysílaného/přijímaného signálu způsobené ledovou (sněhovou) vrstvou na anténním systému. Dočasný výpadek spojení vlivem přívalového deště, bouřky a pod. je zahrnut do minimální roční dostupnosti satelitní služby na úrovni 99,5% doby.

9.8. Ohlášení případné velké odchylky či výpadku služby má objednatel právo uplatňovat ihned po jejich zjištění telefonicky na Dohledovém centru datových komunikací poskytovatele v Praze na tel. čísle: +420 236 040 292 (+420 724 963 302), e-mail: [operator@intv.cz](mailto:operator@intv.cz), kde bude učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají specifikace odchylky či výpadku poskytované služby.

9.9. Porucha je považována za odstraněnou okamžikem obnovení poskytování služeb a ověřením této skutečnosti dohledovým centrem poskytovatele.

9.10. Jakékoli reklamace spojené s účtovacími částkami, způsobem jejich vyúčtování nebo s jakostí poskytovaných služeb uplatní objednatel písemně na kontaktní adrese poskytovatele. Reklamací na výši účtované částky nebo způsob vyúčtování uplatňuje objednatel do 60 kalendářních dnů od data, kdy obdržel vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna. Po tomto termínu nemusí poskytovatel reklamaci akceptovat.

## 10. ÚROK Z PRODLENÍ A POMĚRNÁ SLEVA

10.1. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu uhradí objednatel poskytovateli úrok z prodlení z dužné částky. Výše úroku z prodlení odpovídá ročně vyšší repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů.

10.2. Nejsou-li služby dohodnuté ve smlouvě objednateli poskytovány a důvod neleží na straně objednatel, má objednatel právo na poměrnou slevu z měsíční ceny za poskytované služby. Pro výpočet poměrné slevy se má za to, že měsíc má 30 dnů. O vypočtenou poměrnou slevu snižší poskytovatel objednatel fakturovanou měsíční částku v následujícím měsíci. Podkladem pro výpočet slevy je článek 9.5 a záznamy hlášení o poruchách a výpadech vystavené poskytovatelem podle čl. 9.8. těchto VOP.

10.3. V případě, že poskytovatel nezahájí poskytování služby v dohodnutém termínu, bude v prodlení. Za každou započatou hodinu tohoto prodlení zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1/24 ceny s DPH za den plnění.

## 11. UJEDNÁNÍ PŘI PRODEJI ZAŘÍZENÍ DO VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

11.1. V případě prodeje zařízení do vlastnictví objednatel se prodej zařízení včetně nepřidání nároků z vad zařízení řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, pokud není v těchto VOP, smlouvě uvedeno jinak.

11.2. K přechodu vlastnictví zařízení z poskytovatele jako prodávajícího na objednatel jako kupujícího dochází úplným zaplacením kupní ceny zařízení.

11.3. Nebezpečí škody na zařízení přechází na objednatel jako kupujícího v době, kdy převzeme zařízení od poskytovatele jako prodávajícího.

11.4. Objednatel (kupující) zabezpečí vhodné místo pro instalaci zařízení (přípojku elektrické energie dle platných předpisů apod.).

11.5. Poskytovatel (prodávající) předává zařízení v přednastaveném provozu schopném stavu a provede prvotní zaškolení obsluhy. Objednatel (kupující) se dále řídí při obsluze zařízení uživatelským manuálem.

11.6. Poskytovatel (prodávající) poskytuje záruku za jakost zařízení po dobu 24 měsíců. Tato záruční doba počíná běžet dnem převzetí zařízení objednatel (kupující).

11.7. V případě, že dodané zařízení má vady, na které se vztahuje záruka za jakost a které objednatel (kupující) zjistil a uplatnil u poskytovatele (prodávajícího) v záruční době, bude vada zařízení řešena postupem a smluvní strany budou postupovat podle ustanovení občanského zákoníku.

## 12. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

12.1. Smluvní vztah založený smlouvou skončí řádně uplynutím doby, na kterou byl smluvními stranami sjednán. Před ukončením jeho platnosti může smlouva zaniknout písemnou dohodou smluvních stran se vzájemným vyrovnaním všech úloha a prokazatelně vynaložených nákladů.

12.2. Smlouva rovněž zaniká jednostranným odstoupením od smlouvy v případě jejího podstatného porušení. Za podstatné porušení smlouvy smluvní strany považují:

- poskytovatel neplní povinnosti poskytovat plnění dle článku 3.2. těchto VOP

- objednatel neplatí za odebrané služby

12.3. Není-li ujednáno jinak, může být smluvní vztah ukončen písemnou výpovědí podanou jednou ze smluvních stran bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dní, která začíná běžet následující den po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.4. Jestliže je smluvní vztah ukončen způsobu uvedenými v bodech 12.1. až 12.3. je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb ve 24:00 hodin dne zániku smlouvy.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování služby změnit VOP. Oznámení o změně VOP bude zasláno objednateli písemně. Nesouhlasí-li objednatel s novými VOP z důvodů navýšení cen služeb, je objednatel oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování služeb do třiceti (30) dnů od okamžiku oznámení citovaných změn objednateli. V případě, že objednatel nedoručí poskytovateli do 30 dnů od oznámení výše uvedených změn své rozhodnutí ukončit čerpání služby z důvodu neakceptace nových VOP, považuje se toto za souhlas objednatel s novým zněním VOP.

13.2. Vzájemný styk mezi smluvními stranami ve vztahu k předmětu plnění poskytovatele bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob určených poskytovatelem a objednatel s určením jejich totožnosti a dalších nezbytných kontaktních údajů uvedených ve smlouvě. Případné změny v těchto kontaktních údajích si smluvní strany bez zbytečného odkladu písemně oznámí.

13.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení smlouvy před těmito VOP.

13.4. Po celou dobu trvání smlouvy si budou smluvní strany vzájemně poskytovat veškerou součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění vzájemných závazků z ní vyplývajících.

13.5. S osobními údaji objednatel bude nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Podpisem smlouvy objednatel souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával jeho osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě pouze za účelem smluvního vztahu. Tento souhlas uděluje na celou dobu trvání vzájemných závazků vyplývajících ze smlouvy. Tento souhlas uděluje i zpracovatelům, se kterými poskytovatel uzavřel dohodu o zpracování osobních údajů. Další informace lze nalézt na stránkách <https://intv.cz/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju-zakazniku-intv-dle-odpr/> EBI, veřejná společnost společnosti Viasat, Inc., je správcem údajů o identifikátoru uživatelského zařízení (jeho MAC adrese) a o přidělené IP adrese. Tyto informace EBI zpracovává za účelem splnění zákonné povinnosti jakožto poskytovatel velkoobchodních služeb. Zákazníci mohou ve věci ochrany těchto dvou údajů (MAC a IP adresy) kontaktovat EBI na adrese [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com) a informace naleznou i v Obecném oznámení o ochraně osobních údajů na adrese [www.viasat.com/privacy/](https://www.viasat.com/privacy/). Uzavřením smlouvy objednatel stvrzuje, že byl poskytovatelem informován o svých právech v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

13.6. VOP pobývají účinností dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP. VOP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na síti internet na adrese [www.intv.cz](http://www.intv.cz) a jsou v tištěné podobě k dispozici na poštovní adrese poskytovatele.

13.7. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. dubna 2021. Tímto dnem se ruší dosavadní VOP.

13.8. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy přechází na právní nástupce poskytovatele a objednatel. Převod práv a povinností objednatel ze smlouvy na třetí osoby je možný pod sankci neplatnosti smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.

13.9. Smluvní strany se dohodly, že případné spory týkající se předmětu této smlouvy se budou snažit řešit smírně, vzájemnou dohodou. V případě, že ke smírnému řešení sporů nedojde, budou spory řešeny soudní cestou na základě návrhu některé ze smluvních stran.

13.10. Tato smlouva je uzavřena výhradně v českém jazyce a podle českého právního řádu. Záležitosti výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.