

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací pod značkou AIM Networks platné od 1. 8. 2012

Čl. I Úvodní ustanovení

1. Společnost Planet A, a.s., se sídlem Praha 4, U Hellady 4, IČO: 00537012 (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „AIM“ a „KASTEN NET“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2145 uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. Tyto podmínky, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek; dále podpisem této smlouvy potvrzuje, že souhlasí s tím, že dnem účinnosti smlouvy se stává členem věrnostního programu poskytovatele a že se seznámil a souhlasí s podmínkami tohoto věrnostního programu, které jsou uvedeny na www.a1m.cz. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu. V případě, že smlouva s pozdějším datem plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem).
3. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

4. Definice pojmů:

- a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu.
- b) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
- c) sít elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sít“).
- d) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- e) koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitální televizního signálu; server uživatele.
- f) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele – www.a1m.cz. Osobní návštěvou v ZC nebo na www.a1m.cz, případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.
- g) CC (call centrum) – telefonní číslo: 800 880 920 (telefonní spojení je uvedeno také na www.a1m.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.
- h) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.
- i) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- j) zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky [při ukončení smluvního vztahu].
- k) vratná kauce na služby – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy složit k rukám poskytovatele. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 90 dnů od účinnosti ukončení smluvního vztahu s účastníkem. Vratnou kaucí složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke sjednání nápravy nebo zaplacení dlužných částek apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka, resp. uživatele o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí na služby je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také účastník, který sjednal s poskytovatelem platbu za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti formu platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby. Povinnost složit vratnou kaucí na služby se nevztahuje na právnické osoby a fyzické osoby, které při uzavírání smlouvy jednájí v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- l) volací limit – částka uvedená v Ceníku služeb AIM TELEFON poskytovatele, kterou není účastník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kauce složené účastníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho kalendářního měsíce dojde ze strany účastníka k překročení volacího limitu uvedeného v Ceníku nebo sjednaného dohodou stran, je poskytovatel oprávněn okamžikem takového překročení omezit odchozí hovory u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1.000 Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb AIM TELEFON ve vlastnictví poskytovatele. Volací kaucí složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie apod.

- m) aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku.
- n) programová nabídka – programová nabídka u služby AIM TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.a1m.cz, na ZC poskytovatele nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnosti za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- o) infostránky – aplikace Můj AIM, která slouží především pro komunikaci s účastníkem, zasílání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. a je přístupná na www.a1m.cz.
- p) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
- q) PIN kód nákupu – je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby AIM TELEVIZE nebo služby AIM BALÍČEK obsahující službu AIM TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím infostránky účastníka způsobem zde uvedeným. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- r) tzv. Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito podmínkami. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- s) AIM INTERNET – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.a1m.cz.
- t) AIM TELEFON – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.a1m.cz. Služba AIM TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby AIM INTERNET nebo AIM TELEVIZE nebo AIM BALÍČEK. V případě využívání geografických čísel je účastník či uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby AIM TELEFON odstoupit.
- u) AIM TELEVIZE – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.a1m.cz.
- v) AIM VIDEOPŮJČOVNA – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu AIM TELEVIZE nebo AIM BALÍČEK, jehož součástí je služba AIM TELEVIZE.
- w) VIDEOTÉKA TOPFUN - doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu AIM TELEVIZE nebo AIM BALÍČEK, jehož součástí je služba AIM TELEVIZE. Držitelem veškerých oprávnění k titulům služby VIDEOTÉKA TOPFUN je společnost Topfun Media, a.s. Daliborova 419/11, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory, IČ 28636589. Technické prostředky služby VIDEOTÉKA TOPFUN zajišťuje společnost SmartComp, a.s. Kubíčkova 8, 635 00 Brno, IČ 25517767.
- x) Provozní podmínky poskytování služby AIM VIDEOPŮJČOVNA a VIDEOTÉKA TOPFUN:
- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na www.a1m.cz.
 - poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.
 - doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávkou nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
 - poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživatelům k dispozici bezplatně.
 - poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).
- Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny v popisu služby.
- y) AIM VIDEOREKORDÉR – doplňková služba ke službám AIM TELEVIZE nebo AIM BALÍČEK (obsahující službu AIM TELEVIZE), jejíž popis je uveden na www.a1m.cz; při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

Čl. II Práva a povinnosti smluvních stran

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.a1m.cz. V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Účastník, resp. uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fi ber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb prostřednictvím tohoto připojení, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Uživatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
5. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), a to osobně na ZC nebo elektronicky na svých infostránkách nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC poskytovatele, případně na adresu jeho sídla.
6. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit prostřednictvím svých infostránek, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostránkách.
7. Účastník, resp. uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli, resp. účastníkovi se považuje za doručenou. Změnu kontaktního e-mailu může účastník, resp. uživatel provádět přes infostránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostránkách.
8. Pokud chce uživatel přistupovat do zabezpečené části infostránek poskytovatele a touto cestou činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele platný osobní certifikát obsahující identifikaci uživatele (účastníka), resp. přihlašovací jméno a heslo identifikující osobu uživatele (účastníka). K vydání takového osobního certifikátu je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem (užitelem), tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být vždy uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo identifikující jeho osobu, které je součástí osobního certifikátu, třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsoby stanovenými poskytovatelem a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití osobního certifikátu. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.
9. V případě, kdy je právní úkon učiněn využitím prostřednictvím infostránek, je takovým úkonem uzavřená či změněná smlouva ve znění odpovídajícím provedenému úkonu archivována a je účastníkovi k dispozici prostřednictvím ZC. Uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek se považuje za pokyn poskytovateli k zahájení plnění bez zbytečného odkladu a souhlas se zahájením plnění smlouvy bez nutnosti dalších úkonů ze strany účastníka. V případě uzavření smlouvy s využitím prostředků komunikace na dálku je účastník oprávněn bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adrese jeho ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
10. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v akivační průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
11. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
12. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, údržbou, seřizováním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně omezit či přerušit poskytování služby a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele

garantována úroveň kvality ani rozsahu poskytované služby. V takovém případě nevznikají uživatelům žádné nároky z titulu omezení či pozastavení poskytování služby, zejména nárok na náhradu škody, nárok na slevu apod.

13. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovaných dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
14. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenesे žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
15. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
16. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby AIM TELEVIZE a AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
17. V případě využívání služby AIM TELEVIZE a služby AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby AIM TELEVIZE nebo AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
18. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na CC poskytovatele.

19. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména

- a) platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami
- b) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
- c) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům
- d) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
- e) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
- f) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití
- g) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků
- h) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskytovatele.
- i) Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila, poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž účastník výslovně souhlasí.
3. V případě, že účastník využívá e-mailovou schránku poskytovatele ve tvaru **ucastnik@aim-net.cz**, je srozuměn a souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn automaticky odstranit z této e-mailové schránky obsah starší 3 (tři) let – počítáno od data doručení či odeslání e-mailové zprávy a to i v případě, že trvá smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem. E-mailovou schránku ve tvaru **ucastnik@aim-net.cz** je poskytovatel oprávněn bez dalšího zrušit po uplynutí 2 let ode dne ukončení smlouvy s účastníkem. V těchto případech nenesе poskytovatel žádnou odpovědnost za obsah e-mailové schránky, ani za škodu, která by případně účastníkovi vznikla odstraněním jejího obsahu či celé schránky.

4. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
5. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděně platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník, resp. uživatel nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele. K úhradě těchto částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za služby (včetně služby AIM BALÍČEK); i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu (včetně služby AIM BALÍČEK) omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit, po poskytnutí náhradního termínu plnění účastníkoví. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností formou emailu, sms zpráv na telefonní číslo účastníka uvedené ve smlouvě, či prostřednictvím koncových zařízení instalovaných u Účastníka. Zaslání takových oznámení je zpoplatněno dle platného ceníku.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb nebo v platném ceníku a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby AIM TELEVIZE, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel rovněž neodpovídá za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť Poskytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.
9. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušování dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejich nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodin. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.
10. V případě služby AIM TELEVIZE či doplňkových služeb ke službě AIM TELEVIZE poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobenou zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu AIM TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

Čl. III Reklamacce a lhůty pro jejich uplatnění

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu), případně uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamacce směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Reklamacce se uplatňují zpravidla písemně na adrese ZC poskytovatele (anebo na adrese jeho sídla), popřípadě telefonicky na CC poskytovatele. (Je doporučeno podání reklamace osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář, který je dostupný na stránkách www.a1m.cz. Reklamacce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující pro vyúčtování ceny za poskytnutou službu by měla reklamacce navíc obsahovat také spornou částku a sporné období.
3. Reklamacce na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamacce na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III obchodních podmínek se nevztahuje na movité věci pronajatelé, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

Čl. IV Smlouva

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů). Smlouva je účinná ode dne, který je v předávacím protokolu stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby AIM TELEFON může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby; v případě tematických televizí může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení poskytovatelem.
2. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž na základě telefonického uzavření smlouvy (zejména v případě tematických televizí, navýšení rychlosti internetu, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím tzv. Samoobsluhy. V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci (tj. heslo, které si účastník zadal při aktivaci služeb; toto heslo je účastník oprávněn změnit pouze osobně na ZC poskytovatele), příp. uvedení skutečností tyto identifikační údaje nahrazující či PIN kód uživatele; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
3. S platností od 1.8.2012 mohou být smlouvy s novými účastníky, tj. s účastníky, kteří nemají a neměli s Poskytovatelem uzavřenu jinou smlouvu před datem 31.7.2012, uzavřeny na dobu určitou v maximální délce 24 měsíců. Podmínky všech smluv uzavřených před 31.7.2012 se nemění. Účastníci s platnou smlouvou na dobu určitou nebo neurčitou mohou v případě zájmu prodloužit stávající smlouvy o maximálně 12 měsíců s tím, že na žádost účastníka může Poskytovatel uzavřít s účastníkem smlouvu na dobu určitou delší než 12 měsíců.
4. V případě, že je smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby INTERNET), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VOP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na www.a1m.cz), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě vratné kauce na služby, kterou je možné v tomto případě uhradit osobně na ZC a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že vratná kauce nebude v uvedené lhůtě účastníkem uhrazena (tj. nebude v této lhůtě složena v hotovosti na ZC nebo připsána na účet poskytovatele), smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
5. Změny smlouvy, uzavření dodatku smlouvy, převedení na jiného účastníka, odstoupení či ukončení smlouvy smí provádět pouze a jenom účastník a to písemně nebo elektronicky zasláním na ZC Poskytovatele. Poskytovatel je povinen každou takovou změnu ve smluvní dokumentaci ověřit totožnost účastníka prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě s účastníkem a bezpečnostním kódem specifickým pro každého účastníka. V případě, že nebude možné ověřit totožnost účastníka, považuje se takový požadavek za neplatný a požadovaná změna smluvní dokumentace nebude provedena.
6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je Účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu, a to písemnou výpovědí doručenou na adresu ZC nebo osobním doručením na ZC (Formulář výpovědi je k dispozici na www.a1m.cz nebo na ZC; je v zájmu účastníka vyplnit všechny údaje). Smlouvu na dobu určitou může účastník ukončit pouze zaplacením odstupného, a to vždy ke konci kalendářního měsíce. V takovém případě oznámí poskytovateli písemně svůj úmysl smlouvu zaplacením odstupného ukončit, přičemž uvede, k jakému dni hodlá smlouvu ukončit a poskytne odstupné společně s ostatními svými splatnými závazky tak, aby bylo připsáno na účet poskytovatele nejpozději v poslední den trvání smlouvy. Pokud není odstupné poskytovateli uhrazeno ve stanovené výši a sjednané

době, k odstoupení od smlouvy nedojde. Výše odstupného je určena jako součet všech pravidelných měsíčních plateb k nimž je účastník povinen po dobu zbývající ode dne ukončení smlouvy do doby uplynutí původně sjednané doby trvání smlouvy.

V případě, že smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla ukončena odstoupením ze strany Poskytovatele pro porušování smluvních povinností účastníkem tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva sjednána, je účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za porušování závazků vyplývajících ze smlouvy (jako odškodnění za ušlé platby s náklady vynaložené v souvislosti se vznikem smluvního vztahu). Výše smluvní pokuty je určena jako součet pravidelných měsíčních plateb zbývajících do doby uplynutí původně sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Ujednání tohoto odstavce smlouvy platí pro smlouvy uzavřené od 1.8.2012. Pro smlouvy uzavřené v období od 13.5.2011 do 31.7.2012 se použije ujednání čl.IV, odst 4 VOP platných v tomto období; pro smlouvy uzavřené v období do 12.5.2011 se použije ujednání čl. SMLOUVA, odst. 3 VOP platných v tomto období.

V případě smlouvy týkající se služby AIM TELEFON pozbývá smlouva týkající se této služby účinnosti okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli hlasových služeb (operátorovi). Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba AIM TELEFON součástí balíčku, nepozbývá v případě přenesení čísla účinnosti smlouva na takový balíček, ale dojde pouze k odpojení služby AIM TELEFON; ostatní služby, které jsou součástí balíčku, jsou tedy poskytovány a účtovány i nadále.

Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení.

Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná a to z jakýchkoliv důvodů. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Pokud případně konec lhůty na den, kterého v měsíci není, skončí výpovědní lhůta posledním dnem měsíce. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele (tj. musí být podána osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC).

7. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby AIM TELEFON prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objedná službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenesse odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli. Seznam jiných poskytovatelů poskytujících služby třetích osob je uveden na www.a1m.cz.
 8. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezjednála nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy je jí doručen projev vůle od smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující odstoupení vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.
- 9. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:**
- v případě prodloužení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nezjednal nápravu po poskytnutí náhradního termínu
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
 - účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.
10. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávky služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávky služeb došlo či dochází z důvodů na straně účastníka, popř. uživatele (tj. např. v případě, že důsledkem porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a z těchto podmínek došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi, resp. uživateli). Za závady v poskytování služby se nepovažuje plánované přerušení či omezení poskytování služby z důvodů nutných pro řádné poskytování služby (např. opravy, úpravy, seřizování, přemístění apod.), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronickou cestou. Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácnost), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC poskytovatele uvedená na www.a1m.cz a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si účastník výslovně sjednal návštěvu poskytovatele za účelem objednávky. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adresu jeho ZC uvedená na www.a1m.cz.
 11. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení (antény a související technologie) demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník znemožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody. Všechna koncová zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby (switch, router, telefonní přístroj, settopbox, apod), která má účastník ve výpůjčce či v nájmu/podnájmu, je povinen takové zařízení vrátit neprodleně po ukončení smlouvy či dodatku na adresu ZC U Hellady 4, 140 00 Praha 4 a to v souladu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či ve smlouvě o nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení ani ve lhůtě uvedené ve

smlouvě o výpůjčce či o nájmu, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 obdobně. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

Čl. V Ceny za objednané služby a platební podmínky, vyúčtování ceny, smluvní pokuty

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný ceník poskytovatele je přístupný na ZC poskytovatele a na www.alm.cz; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby AIM TELEFON včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury, včetně případných cenových plánů pro osoby s nízkými příjmy, zvláštními potřebami a osoby zdravotně postižené, jakož i údaje o informačních a operátorských službách a telefonních seznamech. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonní služby také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu), složení hotovosti na ZC poskytovatele nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem. Způsob platby přes SIPO nelze využít v případě, že uživatel, resp. účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je uživateli poskytována na základě zvláštní smlouvy.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to na infostránkách poskytovatele s tím, že vyúčtování ceny za službu AIM TELEFON je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny za tuto službu jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostránkách). Vyúčtování za služby paušálního charakteru služby je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, za který je vyúčtování předkládáno. Spolu s vyúčtováním za služby paušálního charakteru je uživateli předkládáno vyúčtování služeb účtovaných na základě skutečně odebraných služeb za předcházející kalendářní měsíc. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na infostránkách poskytovatele. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu uživatele, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě.
4. Služba AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN je uváděna na vyúčtování jako samostatná položka s tím, že tato položka je součtem cen za objednané tituly z této videotéky za příslušný kalendářní měsíc. Podrobný výpis objednaných titulů u služby AIM VIDEOPŮJČOVNA / VIDEOTÉKA TOPFUN (název titulu, datum poskytnutí práva k užití titulu, cena titulu) je účastníkovi k dispozici na jeho infostránkách. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání účastníkovi poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonní služby, včetně telefonického podávání telegramů, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180 apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat bez ohledu na délku využívání služby, za kterou nebyla služba účtována.
6. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých provedených plateb, tzn. především uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti se účastník, resp. uživatel zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací chybné platby, včetně poplatků za dohledání a spárování nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku pouze v případě, že platba je řádně identifikována variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě a jiné platby s trvale shodným variabilním symbolem, kterým je vždy číslo smlouvy, je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník jasně a zřetelně nespecifikoval pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž účastník výslovně souhlasí.
7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
8. **Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:**
 - cenu za zřízení služby (Aktivační poplatek), jehož výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nestanoví odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak
 - pravidelné ceny za poskytované služby (např. paušální poplatky, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb AIM TELEFON, AIM TELEVIZE apod.)
 - vratnou kauci na služby ve výši stanovené ceníkem
 - další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).
9. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované

změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na adresu příslušného ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným (prostřednictvím platného osobního certifikátu), případně telefonicky. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.a1m.cz.

10. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat elektronickou cestou na kontaktní e-mailovou adresu.
11. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli také úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
12. Pokud uživatel uhradil poskytovateli předem poplatky za služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrně části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

Čl. VI Společná a závěrečná ustanovení

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud a to v případech, kdy mezi stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. V případě sjednání rozhodčí doložky je příslušný k řešení sporů ze smlouvy dohodnutý rozhodce či rozhodčí soud.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
5. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.
6. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých infostránkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II A. odst. 6 těchto podmínek). Nové podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) podmínek. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V tomto případě má účastník právo podat výpověď smlouvy nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení vyrozumění o změně.
7. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.
8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Účastník/uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracování") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím set-top boxu a přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. V případě lokality Vlašim a Čáslav souhlasí účastník s tím, že osobní údaje jsou poskytovány a zpracovávány spolupracujícími společnostmi Vlašimnet s.r.o., IČ 24119881, Komenského 40, Vlašim, 258 01 a Tlapnet, s.r.o., IČ 27174824, sídlem Jeníkovská 1698, 286 01 Čáslav. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není

evidovaných poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat.

9. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
10. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zasílání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení.; stejně tak účastník souhlasí se zobrazováním reklam či upoutávek na zboží či služby poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím svého set-top boxu. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
11. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
12. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele a zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
13. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje účastníka pro účely zveřejnění v telefonním seznamu a to na základě žádosti účastníka a v rozsahu, se kterým účastník souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
14. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
15. Tyto podmínky se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.

V Praze dne 29.6.2012



Martin Havrda, MSBA
předseda představenstva