

Informace pro zákazníky

S ohledem na informační povinnost dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jako "ZEK"), společnost VIVO CONNECTION, spol. s r.o., IČ: 269 00 696, sídlem Nádražní 1178/7, 664 51 Šlapanice, vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 44158 (dále jako "společnost VIVO") sděluje zákazníkům následující informace.

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

VIVO CONNECTION, spol. s r.o.

IČ: 269 00 696

sídlem Nádražní 1178/7, 664 51 Šlapanice

vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 44158

tel.: 515 537 537, email: obchod@vivo.cz, DS: 7zzawdd

Pobočky:

Město Slavkov u Brna

Palackého nám. 126

684 01 Slavkov u Brna

Město Bučovice

Č. S. Armády 250

685 01 Bučovice

II. SLUŽBY

Společnost VIVO poskytuje tyto služby:

Internet:

- **internet 500Mbit** - 500Mbit/500Mbit

Inzerovaná a maximální rychlost = 500/500 Mb/s Down/Up, běžně dostupná rychlost (BDR) = 300/300 Mb/s Down/Up, minimální rychlost = 150/150 Mb/s Down/Up

- **internet 1Gbit** - 1Gbit/1Gbit

Inzerovaná a maximální rychlost = 1000/1000 Mb/s Down/Up, běžně dostupná rychlost (BDR) = 600/600 Mb/s Down/Up, minimální rychlost = 300/300 Mb/s Down/Up

Latence běžně do 20ms; jitter max 10 ms; ztrátovost packetů <1%. Řádný provoz služby je zajištěn při využití schválených zařízení, jejichž seznam je uveden na www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení/Seznam schválených zařízení (dále jako "Seznam schválených zařízení"). Definice rychlostí služeb je upravena v Příloze č. 1 k Všeobecným podmínkám dostupným na www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení. Konkrétní informace k rychlosti každé z výše uvedených služeb jsou vždy uvedeny v dané smlouvě.

Televize:

- **Kuki S** - návrat až 7 dní, 2 fixní a 5 mobilních zařízení
- **Kuki M** - 15 volitelných programů, návrat až 7 dní, 2 fixní a 5 mobilních zařízení
- **Kuki L** - 30 volitelných programů, návrat až 7 dní, 2 fixní a 5 mobilních zařízení
- **Kuki XL** - zahrnuje většinu vylepšení, návrat až 7 dní, 2 fixní a 5 mobilních zařízení

aktuální programová skladba na <https://www.vivo.cz/iptv/>

Řádný provoz služby je zajištěn při využití schválených zařízení uvedených v Seznamu schválených zařízení.

Mobil:

- **Mobilní tarif - TARIF 99** - 100 volných minut
- **Mobilní tarif - TARIF 199** - 200 volných minut a 20 volných SMS
- **Mobilní tarif - TARIF 299** - 150 volných minut, 30 volných SMS a 1 GB dat
- **Mobilní tarif - TARIF 349** - 160 volných minut, 40 volných SMS a 2 GB dat

Volné minuty a SMS jsou převáděné pouze do následujícího účtovacího období, data se nepřevádí. Veškeré informace jsou dostupné na internetové stránce www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení/Kompletní ceník Mobil21. Definice rychlostí služeb je upravena v Příloze č. 1 k Všeobecným podmínkám dostupným na www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení. Konkrétní informace k rychlosti každé z výše uvedených služeb jsou vždy uvedeny v dané smlouvě.

Pevná linka:

Doba pro navázání spojení: 5s; pravděpodobnost selhání: 2%; zpoždění signalizace volání: 150ms. Řádný provoz služby je zajištěn při využití schválených zařízení uvedených v Seznamu schválených zařízení.

Veškeré služby poskytované společností VIVO včetně všech podrobností lze nalézt na www.vivo.cz.

Společnost VIVO rovněž zajistí zařízení, které je nejvhodnější pro zákazníkem sjednané služby, a toto zařízení zákazníkovi zapůjčí. Seznam všech zařízení, které společnost VIVO zapůjčuje, je uveden v Seznamu schválených zařízení. Cena těchto zařízení je uvedena na internetových stránkách www.vivo.cz v sekci Ceník pro domácnosti (dále jako "Ceník pro domácnosti"). Jednorázová kauce, kterou zákazník hradí při převzetí zařízení, je vždy stanovena ve smlouvě o zapůjčení zařízení a zajištění kaucí s tím, že tato kauce může činit i 0,-Kč.

III. CENA SLUŽEB A DALŠÍ NÁKLADY

Cenu všech služeb poskytovaných společností VIVO lze nalézt na internetové stránce www.vivo.cz vždy v sekci příslušné služby (tzn. INTERNET, TELEVIZE, TELEFON, MOBIL), a to ve formě měsíčních plateb. Při uzavření nové smlouvy je po zákazníkovi, nad rámec výše uvedených měsíčních plateb, požadován rovněž jednorázový poplatek za zřízení přípojky pro nového zákazníka, jehož výše je uvedena v Ceníku pro domácnosti. V Ceníku pro domácnosti jsou rovněž uvedeny i ceny za případné práce či materiál

související s poskytováním výše uvedených služeb. Společnost VIVO po zákaznících nepožaduje náhradu nákladů na prostředky komunikace na dálku. Zákazník je povinen platit měsíční platby za služby předlůtně, tzn. je povinen hradit měsíční platby za poskytnuté služby vždy do 10. dne měsíce, ve kterém budou služby poskytovány. Měsíční platby se hradí na účet č. 22023/5500, vedený u Raiffeisenbank a.s.. Zákazníci si volí mezi možnostmi hradit měsíční platby na základě společností VIVO vydaného platebního kalendáře anebo vydaných faktur. Služby jsou zprovozněny technikem při zřizení služby a podpisu smlouvy v místě zřizení přípojky nového zákazníka.

Dojde-li k zapůjčení zařízení zákazníkovi, je zákazník po ukončení smlouvy povinen toto zařízení společnosti VIVO vrátit, a to na kteroukoliv pobočku společnosti VIVO. S ohledem na výše uvedené tak zákazníkovi mohou vzniknout náklady spojené buď s osobním předáním zařízení či s odesláním zařízení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

Veškerá vyúčtování a sledování úrovně spotřeby jsou dostupná na internetových stránkách www.vivo.cz v sekci Můj účet, případně zákazník tyto informace získá i na tel. čísle : 515 537 537.

IV. SMLOUVA A JEJÍ TRVÁNÍ

Není-li stanoveno jinak, smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dní, přičemž výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla společnosti VIVO doručena výpověď. Výpověď může být učiněna pouze písemně. Byla-li smlouva uzavřena s minimální dobou trvání, trvá výpovědní doba až do posledního dne minimální doby trvání. Všechny smlouvy (uzavřené na dobu určitou i neurčitou) lze dle § 1981 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako "OZ"), ukončit vzájemnou dohodou mezi společností VIVO a zákazníkem.

Dohodne-li se tedy zákazník se společností VIVO, lze smlouvu ukončit ke dni stanovenému v dohodě o ukončení smlouvy a nejkratší dobou, po kterou bude smlouva strany zavazovat, pak je doba ode dne uzavření smlouvy až po den stanovený v dohodě o ukončení smlouvy. Nedojde-li mezi společností VIVO a zákazníkem k dohodě dle předchozí věty, může zákazník kdykoliv podat výpověď a smlouva končí po uplynutí výpovědní doby - nejkratší dobou, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je pak doba ode dne uzavření smlouvy do uplynutí výpovědní doby (tzn. do posledního dne v měsíci nadcházejícího po měsíci, ve kterém byla společnosti VIVO doručena výpověď).

Zákazník má rovněž právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, a to písemně na adresu společnosti VIVO, do čtrnácti dnů od oznámení změny obchodních podmínek, které zhoršují postavení zákazníka.

V. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY

V případě, že zákazník přechází od společnosti VIVO k jinému poskytovateli, nehradí žádné poplatky. V případě, že zákazník přechází ke společnosti VIVO od jiného poskytovatele, hradí částku (pouze u služeb telefon či mobil), která je uvedena v Podmínkách přenositelnosti telefonních čísel, které jsou dostupné na internetových stránkách www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení.

Paušální náhrada v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanovuje vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, ve znění pozdějších předpisů (dále jako "vyhláška o paušální náhradě"), přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 3 z 5 Kč za den. Právo na náhradu škody podle OZ v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška o paušální náhradě, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle OZ v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Výše paušální náhrady

NÁHRADA PŘI ZPOŽDĚNÍ S PŘENESENÍM ČÍSLA NEBO ZMĚNOU POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho zákazníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle věty první a druhé tohoto odstavce za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle věty první a druhé tohoto odstavce.

NÁHRADA PŘI ZNEUŽITÍ PŘENOSU ČÍSLA NEBO ZMĚNY POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

NÁHRADA PŘI NEDODRŽENÍ TERMÍNŮ OPRAVY A INSTALACE

Nedodrží-li společnost VIVO ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však společnost VIVO podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že ji zákazník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží zákazníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

VI. DALŠÍ INFORMACE

Dle čl. IV. odst. 3 Všeobecných podmínek může být zákazník odpojen od poskytované služby v případě, že zákazník bude porušovat platnou a účinnou legislativu nebo bude službu užívat bez souladu s etickými a morálními pravidly při využití sítě internet.

Společnost VIVO, pro uzavření smlouvy a zdárné připojení zákazníka k síti, shromažďuje následující osobní údaje:

- u fyzické osoby nepodnikající - jméno, příjmení, rodné číslo, trvalé bydliště, místo připojení, email a telefonní číslo.
- u fyzické osoby podnikající - jméno, příjmení, IČ, DIČ, sídlo, místo připojení, email a telefonní číslo.
- u právnické osoby - jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za právnickou osobu, email a telefonní číslo kontaktní osoby a dále email osoby zajišťující fakturaci (jedná se vždy o fyzické osoby).

Reklamace služeb a vyúčtování se řídí ustanovením § 64 ZEK. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci pouze písemně na adresu sídla společnosti VIVO nebo osobně do protokolu na adrese sídla společnosti VIVO nebo na pobočce společnosti VIVO. Reklamační list lze nalézt na internetových stránkách www.vivo.cz v sekci KONTAKTY/Soubory ke stažení/Reklamační list. Společnost VIVO je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě nutnosti projednání reklamace se zahraničním provozovatelem je společnost VIVO povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení reklamace. Případný přeplatek ceny ve smyslu ustanovení § 64 odst. 11 ZEK se společnost VIVO zavazuje uhradit zákazníkovi do 30 dnů od vyřízení reklamace.

Reklamacce movitých věcí poskytnutých společnostmi VIVO se řídí příslušnými ustanoveními OZ.

V případě stížností se zákazník může obrátit na společnost VIVO prostřednictvím tel. č.: 515 537 537, případně na emailovou adresu: obchod@vivo.cz. Zákazník se se stížností může rovněž obrátit na Český telekomunikační úřad.

Veškeré případy týkající se případného odškodnění či náhrady jsou vždy řešeny individuálně.

Spory mezi společnostmi VIVO a zákazníkem týkající se povinností uložených ZEK nebo na jeho základě (dále jako "spor dle ZEK"), včetně sporů týkajících se povinnosti zákazníka k peněžitému plnění (dále jako "spor o peněžitém plnění"), rozhoduje Český telekomunikační úřad. Návrh na rozhodnutí sporu dle ZEK může podat na Český telekomunikační úřad jak společnost VIVO, tak zákazník. Návrh na rozhodnutí sporu o peněžitém plnění může podat společnost VIVO na elektronickém formuláři. Podání návrhu 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 spotřebitele činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena.