



Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací CITY

I. Úvodní Ustanovení

1. Společnost VIVO CONNECTION spol. s r.o. (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací pod označením „CITY“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 zákazníkům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování 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), 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 zákazník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. 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 tzv. balíček služeb je považován za službu.
3. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat zákazníkovi služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a zákazník 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 nenesе odpovědnost za využití služeb zákazníkem a za obsah přenášených zpráv (informací).

4. Definice pojmů

- a) **Smlouva o dodávce služby** (dále jen „Smlouva“) je dokument zpracovaný poskytovatelem, jehož podpisem vzniká smluvní vztah na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky a Provozní řád pro poskytovanou Službu.
- b) **Poskytovatel** je společnost VIVO CONNECTION, spol. s r.o. se sídlem Nádražní 7/1178, Šlapanice, 664 51, která je oprávněná zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky. Kontaktní adresa pro zákazníky služby je: VIVO CONNECTION, spol. s r.o., Nádražní 7/1178, Šlapanice, 664 51.
- c) **Zákazník** je uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu.
- d) **Síť 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 „síť“)
- e) **koncový bod sítě** - fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je zákazníkovi poskytován přístup k síti.
- f) **koncové zařízení zákazníka**
 - PC - zařízení umožňující přístup k síti Internet
 - Wifi Router - domácí brána pro bezdrátové připojení notebooku
 - VoIP - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb
 - set-top-box (STB) - zařízení pro příjem digitální televizní signálu
- g) **Ceník služby** (dále jen „Ceník“) je aktuální platný ceník služby CITY, který je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele a dále je k dispozici na jím zřízených obchodních místech.
- h) **Zákaznické a dohledové centrum** Poskytovatele je telefonická služba dostupná na telefonním čísle: +420 603 199 000 a to v pracovních dnech od 09.00 do 18.00 hodin.
- i) **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 zákazníka a po zaplacení reaktivacího poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.
- j) **odpojení služby** - úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- k) **zrušení poskytování služby** - zrušení zákaznické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- l) **vratná kauce na zařízení** - částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je zákazník povinen složit při podpisu smlouvy k rukám poskytovatele. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) od účinnosti ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu. Vratnou kaucí složenou zákazníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení amortizace (opotřebení) zapůjčeného zařízení, a to pouze do výše složené kauce. Povinnost složit vratnou kauci 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.
- m) **programová nabídka** - programová nabídka u služby CITY TV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.citymail.cz, na Zákaznickém Centru poskytovatele nebo na telefonicky

dotaz. 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 nenesе odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

- n) **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 zákazníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
- o) **CITY INTERNET** - veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny na www.citymail.cz.
- p) **CITY TELEFON** - veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny na www.citymail.cz. Služba CITY TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby CITY INTERNET nebo CITY TELEVIZE nebo CITY BALÍČEK. V případě využívání geografických čísel je uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno; porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany uživatele a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby CITY TELEFON odstoupit.
- q) **CITY TV** - služba televizního vysílání v analogové nebo digitální kvalitě s využitím kabelových koaxiálních rozvodů nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny na www.citymail.cz.

II. Práva a povinnosti

A) Práva a povinnosti uživatele

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.citymail.cz. V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenesе 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 nespĺňující 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 uživatelem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zápisla 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 takovému činnostem způsobilými a oprávněnými.
4. Uživatel není oprávněn si měnit adresu IP, která mu byla přidělena v technických podmínkách smlouvy.
5. Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
6. Uživatel je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele (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 zákaznickém centru nebo elektronicky na E-mail nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele.

7. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. Místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
8. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. 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 zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
9. Uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
10. Uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
11. Uživatel bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby CITY TV může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
12. V případě využívání služby CITY TV nevzniká 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 CITY TV 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.
13. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na Dohodovém centru poskytovatele.
14. 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
 - f) nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
 - g) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití
 - h) alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah Vámi nahlášené e-mailové schránky. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná poskytovatelem a určená uživateli za doručenou.
 - i) 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
 - j) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb 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 zásluška 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 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 uživateli nejpozději 3 dny předem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že uživatel 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 uživatel výslovně souhlasí.
3. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služby.
4. Poskytovatel je povinen v případě, že uživatel 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 zjednaní nápravy. Pokud ve stanoveném termínu 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. Uživatel je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení takových 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 službu (včetně služby CITY BALÍČEK); i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu (včetně služby CITY BALÍČEK) omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit, po poskytnutí náhradního termínu plnění uživateli.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za uživatele jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
6. 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 CITY TV, pokud důvody snížení kvality této služby jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.
7. 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, přerušení 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.
8. 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 přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejích nedílných součástí uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení 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 nebo je-li závada způsobena

poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

9. V případě služby CITY TV poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu CITY TV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytně pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

III. Reklamacce

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamacce směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se uživatel 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 telefonicky na dohledovém centru poskytovatele.
3. Reklamacce na vyúčtování ceny služby je uživatel 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 zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů 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 zákazníka, 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 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 potřebné k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

IV. Smlouva

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje uživatel 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 aktivačním průvodce stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).
2. Smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Minimální doba platnosti této smlouvy je shodná s minimální dobou platnosti dodatku, který má nejdelší platnost. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
3. V případě trvání smlouvy bez minimální doby platnosti všech dodatků, jsou uživatel i poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě minimální platnosti jakéhokoli dodatku smlouvy jsou uživatel i poskytovatel oprávněni smlouvu vypovědět pouze v případě změny místa instalace uvedeného ve smlouvě a to po předložení písemného dokladu o této změně (tj. např. předložení dokladu o skončení nájmu nebo převodu či přechodu vlastnictví nemovitosti a současně předložení nové nájemní smlouvy nebo jiného podobného dokladu osvědčujícího nové místo bydliště či sídla nebo sídla provozovny) a to pouze v případě, že poskytovatel neumožní uživateli poskytování stejné služby v novém místě (tj. např. v místě nového bydliště, sídla či provozovny). Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvním den následujícího kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Výpověď musí být podána písemně na adresu zákaznického centra poskytovatele (tj. musí být podána osobně nebo zaslána poštou na adresu zákaznického centra). Při nedodržení všech bodů smlouvy, je uživatel povinen uhradit poskytovateli škodu, která poskytovateli předčasným ukončením smlouvy vznikla.

4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb v případě, že uživatel porušuje ustanovení těchto podmínek nebo je déle než jeden měsíc v prodlení s úhradami faktur za poskytnuté služby, případně se chová v rozporu s dobrými mravy, nebo se chová v rozporu s etikou sítě internet. Nezaniká mu tím však nárok na úhrady.

V. Ceny

1. Zákazník je povinen za poskytnuté služby platit předhlátně ve výši dle platebního kalendáře a nejpozději do data splatnosti uvedeného na kalendáři nebo do desátého dne účtovaného období (kalendářní měsíc), pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.
2. Zaplacením ceny za poskytnovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatele) jeho zaplacení na poštu.
3. Poskytovatel a uživatel se tímto dohodli a uživatel tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá zákazníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné doklady zaplacených částek a poskytnuté služby v jiné formě než tištěné a to na portálu poskytovatele. Vyhotovení dokladů v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. Doklady předkládané na portále poskytovatele se považují za doručené zákazníkovi v den zveřejnění tohoto dokladu na portále poskytovatele. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s uživatelem, který je právníčkou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na E-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání uživateli poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.
4. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
5. Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správný variabilní symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazené nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v případě, že platba je řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž uživatel výslovně souhlasí.
6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více technických podmínek 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 uživateli poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
7. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované 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, další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními (včetně poplatků za zaslání upomínek, odstoupení od smlouvy apod.).
8. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti uživatele. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinná druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na zákaznickém centru, písemně poštou nebo E-mailem zaslaným na adresu zákaznického centra. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena. Změna tematických televizí bude poskytovatelem provedena na základě žádosti uživatele zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tv bodů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. 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.citymail.cz.
9. 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 e-mailovou adresu nahlášenou zákazníkem.
10. V případě, že je 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 uživateli také úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.

11. 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 poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

VI. Společná a závěrečná ustanovení

1. Uživatel 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 či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit.
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 vyzoomí uživatele na svých stránkách. 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 uživatele představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyzoomět uživatele o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.
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 zákazníka, resp. uživatele.
8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se 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. 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 uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za uživatele. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Uživatel dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda zákazník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Uživatel 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. Zákazník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo uživatele; tento výslovný souhlas 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. 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. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále 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 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 uživatel souhlas odvolal).

9. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje uživatele pro účely zveřejnění v telefonním seznamu a to na základě žádosti uživatele a v rozsahu, se kterým uživatel souhlasil. Poskytovatel zajistí na základě písemné žádosti uživatele opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů uživatele v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
10. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
11. Veškeré spory vznikající z této smlouvy, či jiné spory, které mohou v budoucnu vyvstat v souvislosti s využíváním služeb elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích od společnosti VIVO CONNECTION spol. s r.o., budou řešeny pouze tak jak ukládá uvedený zákon v § 129 a souvisejících.