

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CICO TV

Obchodní společnost CICO s.r.o., IČO: 07006039, se sídlem K Pivovaru 398, 251 67 Pyšely, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 292659, jako provozovatel převzatého vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů, vydává tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování níže specifikovaných služeb, dostupných zákazníkům prostřednictvím veřejné sítě internet:

### 1. Definice pojmů

1.1. Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy tento význam:

„**Aplikace**“ je aplikace pro mobilní zařízení, kterou Poskytovatel poskytuje Zákazníkům za účelem možnosti užívání Služby. Aplikace je dostupná pro typy podporovaných Zařízení specifikovaných na Webových stránkách Poskytovatele;

„**Cena služby**“ je sjednaná odměna pro Poskytovatele za poskytování Služby;

„**Ceník**“ je ceník Služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi, který je zveřejněn v účinném znění na Webových stránkách; ceny uvedené v Ceníku jsou vyčísleny včetně všech poplatků a daní;

„**Dočasné pozastavení služeb**“ je zavedení technických prostředků Poskytovatelem směřujících k pozastavení poskytování Služeb Zákazníkovi při naplnění podmínek daných Smlouvou;

„**GDPR**“ je Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);

„**Nařízení o přeshraniční službě**“ je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/1128 ze dne 14. 6. 2017 o přeshraniční přenositelnosti on-line služeb poskytujících obsah v rámci vnitřního trhu, ve znění změn;

„**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

„**Poskytovatel**“ je obchodní společnost CICO s.r.o., IČO: 07006039, se sídlem K Pivovaru 398, 251 67 Pyšely, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 292659;

„**Program**“ je televizní kanál (program);

„**Programový balíček**“ je základní skladba televizních Programů v rámci Služby OTT, která je jako celek poskytována Zákazníkovi; Aktuální obsah Programového balíčku je vždy zveřejněn na Webových stránkách;

„**Převzaté vysílání**“ je ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) Zákona příjem vysílání původních televizních programů nebo jejich podstatných částí, včetně služeb přímo souvisejících s programy nebo s podstatnými částmi programu, a jejich současné, úplné a nezměněné šíření pro veřejnost prostřednictvím sítí elektronických komunikací;

„**Registrace**“ je Zákazníkem uvedení úplných, pravdivých a skutečných údajů požadovaných Poskytovatelem pro uzavření Smlouvy a za účelem poskytování Služeb, a to na Webových stránkách nebo prostřednictvím Aplikace v Registračním formuláři;

„**Registrační formulář**“ je formulář přístupný z Webových stránek nebo z Aplikace sloužící k Registraci Zákazníka a uzavření Smlouvy;

„**Rozšiřující balíček**“ je jeden televizní Program nebo skladba televizních Programů jako celek v rámci Služby OTT, které jsou nabízeny a poskytovány Zákazníkovi a lze o ně rozšířit základní Programový balíček, přičemž Rozšiřující balíček nelze užívat samostatně. Aktuální nabídka rozšiřujících balíčků je vždy zveřejněna na Webových stránkách;

„**Služby**“ nebo „**Služba**“ je společné označení pro Službu OTT, Službu VOD a VOD službu třetích stran a dalších souvisejících služeb poskytovaných Poskytovatelem;

„**Služba OTT**“ je veřejně dostupná služba Převzatého vysílání šířená Poskytovatelem prostřednictvím internetu (Over the Top služba);

„**Služba VOD**“ je služba šířená Poskytovatelem prostřednictvím internetu, která umožňuje Zákazníkovi vybrat si a sledovat video v okamžiku jím zvoleném a na jeho individuální žádost na základě katalogu pořadů sestaveného Poskytovatelem (Video on Demand služba);

„**Smlouva**“ je smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za účelem poskytování Služby, a to včetně těchto VOP, Ceníku, Technických parametrů Služeb, Zásad zpracování osobních údajů, které tvoří nedílnou součást smlouvy;

„**Smluvní strany**“ jsou Zákazník a Poskytovatel jako strany Smlouvy;

„**Spotřebitel**“ je Zákazník, fyzická osoba, který uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;

„**Testovací období**“ je určité období po uzavření Smlouvy, během kterého je Zákazník oprávněn zdarma využívat Služby v omezeném rozsahu určeném Poskytovatelem, přičemž pokud Zákazník nezplatí za Služby za nadcházející období po skončení Testovacího období, bude Smlouva automaticky ukončena ke dni uplynutí Testovacího období;

„**Uživatelské rozhraní**“ je internetové rozhraní přístupné z Webových stránek určené pro Zákazníka a chráněné jeho uživatelským jménem a heslem, umožňující Zákazníkovi aktivaci, nastavení a využívání Služeb;

„**VOD služba třetích stran**“ je zprostředkování služby video na vyžádání poskytované třetími osobami (Video On Demand), která umožňuje prostřednictvím internetu přehrát video podle vlastní volby Zákazníka z nabídky třetích osob prostřednictvím Poskytovatele;

„**VOP**“ jsou tyto všeobecné obchodní podmínky;

„**Vysílání**“ je převzaté televizní vysílání poskytované Poskytovatelem v rámci Služby OTT v programové skladbě nabízené Poskytovatelem a v rozsahu zakoupeném Zákazníkem;

„**Webová stránka**“ je stránka [www.cico.tv](http://www.cico.tv), [www.cico.eu](http://www.cico.eu);

„**Zákazník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která se registruje k využívání Služeb, resp. uzavře s Poskytovatelem Smlouvu;

„**Zákon**“ je zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

„**Zařízení**“ je koncové zařízení splňující parametry stanovené Poskytovatelem nezbytné pro řádné fungování Služby, na němž je Zákazníkem užívána Služba. Informace o podporovaných Zařízeních jsou uvedené na Webových stránkách.

## **2. Předmět VOP**

**2.1.** Tyto VOP upravují vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při poskytování a užívání Služby a představují tak součást smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součástí Smlouvy dále tvoří Ceník, Technické parametry Služeb, Zásady zpracování osobních údajů.

**2.2.** Předmětem Smlouvy není poskytování služby připojení k internetu.

## **3. Poskytování Služby OTT**

**3.1.** Služba OTT spočívá v poskytování Převzatého vysílání Zákazníkům na základě Smlouvy dle programové nabídky Poskytovatele prostřednictvím veřejné sítě internet.

**3.2.** Služba OTT je zpravidla poskytována v balíčcích s různým složením Programů (Programový balíček a případně Rozšiřující balíčky). Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že složení a struktura Programového balíčku (příp. Rozšiřujících balíčků) mohou být jednostranně Poskytovatelem měněny (zejména lze přidávat, nahrazovat, ukončovat jednotlivé Programy), aniž by to byl Poskytovatel povinen oznamovat Zákazníkovi, a to zejména v závislosti na dostupnosti jednotlivých Programů pro Převzaté vysílání, z důvodu změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, technických podmínek, z důvodu legislativních změn, licenčních nebo autorskoprávních změn. Změna nabídky Programů se nepovažuje za změnu těchto VOP.

**3.3.** Služba OTT může být užívána:

**3.3.1.** prostřednictvím Aplikace nainstalované na podporované Zařízení;

**3.3.2.** přes webové rozhraní prostřednictvím jakéhokoli zařízení vybaveného internetovým prohlížečem schopným streamování dat;

**3.3.3.** prostřednictvím set-top boxu připojeného k televiznímu přijímači;

**3.3.4.** prostřednictvím Smart TV.

**3.4.** Služba OTT se objednává v Uživatelském rozhraní a/nebo v Aplikaci.

**3.5.** Zákazník si nastaví obsah Služby OTT (tzn. skladbu televizních Programů dle nabídky Poskytovatele) v rámci uzavření Smlouvy (při Registraci), nebo následně přes Uživatelské rozhraní a/nebo v Aplikaci. Změna individuálního nastavení Služby OTT je návrhem změny Smlouvy ze strany Zákazníka adresované Poskytovateli,

přičemž k akceptaci této změny ze strany Poskytovatele dojde okamžikem faktické aktivace takto pozměněné Služby OTT.

- 3.6.** Služba OTT je pouze pro osobní potřebu Zákazníka. Zákazník může mít pro užívání Služby OTT registrována v jeden okamžik nejvýše čtyři Zařízení s tím, že současně lze Službu OTT aktivně přijímat nejvýše na dvou Zařízeních. Poskytovatel může nabízet možnost rozšíření příjmu Služby na více Zařízeních za úplaty dle Ceníku.
- 3.7.** Zákazník bere na vědomí, že předpokladem pro užívání Služby OTT je funkční připojení k internetu splňující parametry dle minimálních technických požadavků zveřejněných na Webových stránkách, bez kterých nelze Službu OTT řádně užívat. Současně je Služba OTT dostupná pouze na Zařízeních, jejichž seznam je uveden na Webových stránkách. Nemožnost či snížená kvalita užívání Služby OTT z důvodu nesplnění příslušných parametrů připojení není vadou služby na straně Poskytovatele a nezakládá nároky Zákazníka z vad služby dle těchto VOP. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz Zařízení.
- 3.8.** V souladu a za podmínek stanovených v Nařízení o přeshraniční službě jsou Služby dostupné Spotřebitelům i v jiných zemích Evropské unie mimo území České republiky, má-li Spotřebitel své skutečné a stálé bydliště na území České republiky a mohl-li současně Poskytovatel tuto skutečnost dostatečně ověřit.
- 3.9.** Zákazník bere na vědomí, že obsah Služby OTT (zejména dostupnost jednotlivých Programů v rámci Služby OTT) se může lišit v závislosti na tom, zda ji Zákazník užívá přes webové rozhraní nebo prostřednictvím Aplikace.

#### **4. Poskytování Služby VOD**

- 4.1.** Služba VOD spočívá v poskytování služby video na vyžádání prostřednictvím internetu, kdy Zákazníkovi je umožněno vybrat si a sledovat titul (film, pořad, videoklip, skladbu) v okamžiku jím zvoleném a na jeho individuální žádost na základě katalogu pořadů sestaveného Poskytovatelem.
- 4.2.** Službou VOD je taková Služba VOD, za kterou má redakční odpovědnost Poskytovatel, tj. Poskytovatel má rozhodující vliv na výběr videí (pořadů) a jejich uspořádání. Nejedná se o VOD službu třetích stran, kterou Poskytovatel jen zprostředkovává.
- 4.3.** Služba VOD se objednává v Uživatelském rozhraní a/nebo v Aplikaci, a to v rozsahu, v jakém to Poskytovatel umožňuje.
- 4.4.** Zákazník za užití Služby VOD uhradí cenu dle Ceníku, je-li služba zpoplatněna. Zpravidla se jedná o službu předplacenou, neumožní-li Poskytovatel jiný způsob úhrady. Není-li ujednáno jinak, užije se pro způsob úhrady obdobně ujednání týkající se Služby OTT dle těchto VOP.
- 4.5.** Pro poskytování Služby VOD společně platí (bez ohledu na zvolený rozsah a typ Služby VOD dle nabídky Poskytovatele), že Poskytovatel uděluje Zákazníkovi licenci jako nevýhradní na časově omezenou dobu, územně omezenou pro zemi bydliště Zákazníka, za účelem zhlédnutí konkrétního titulu Zákazníkem, přičemž časové omezení licence vyplývá ze zvoleného rozsahu a typu Služby VOD na základě

nabídky Poskytovatele. Úplatnost licence je zahrnuta v ceně podle odst. 4.4. těchto VOP.

**4.6.** Zákazník se zavazuje, že tituly zpřístupněné v rámci Služby VOD nebude žádným způsobem šířit, ukládat, rozmnožovat, či s nimi nebude jinak neoprávněně nakládat.

## **5. Poskytování VOD služby třetích stran**

**5.1.** Poskytování VOD služby třetích stran umožňuje prostřednictvím internetu přehrát titul (film, pořad, videoklip, skladbu) v okamžiku, kdy o to Zákazník požádal, tj. kdy učinil objednávku a současně za dané služby uhradil cenu dle Ceníku, je-li služba zpoplatněna.

**5.2.** VOD služba třetích stran se objednává v Uživatelském rozhraní a/nebo v Aplikaci. Poskytování VOD služby třetích stran je zpoplatněno podle Ceníku.

**5.3.** Jedná se o VOD službu poskytovanou třetími stranami, kterou Poskytovatel sám nezajišťuje, ale pouze zprostředkovává, tedy nemá za ni redakční odpovědnost, to znamená, že nevykonává rozhodující vliv na výběr pořadů a jejich uspořádání v katalogu pořadů.

**5.4.** Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu VOD služba třetích stran bude poskytována zároveň se Službou OTT, a to za podmínek stanovených Smlouvou.

## **6. Uzavírání smlouvy, její platnost a účinnost**

**6.1.** Smlouva nebo dodatky ke Smlouvě se uzavírají písemně elektronickou formou.

**6.2.** Zájemce o uzavření Smlouvy řádně a úplně vyplní veškeré údaje Registračního formuláře dostupného na Webových stránkách a takto vyplněný formulář současně s udělením souhlasu s těmito VOP a dalšími nedílnými částmi Smlouvy elektronicky odešle Poskytovateli kliknutím na příslušné pole, tj. provede Registraci. Registrací Zákazník potvrzuje, že se řádně a v celém rozsahu seznámil s těmito VOP, Ceníkem a dalšími nedílnými částmi Smlouvy, bez výhrad s nimi souhlasí a od okamžiku Registrace je jimi vázaný. Smlouva je uzavřena řádnou Registrací. Součástí Registrace je provedení úhrady Ceny služby v souladu s platným Ceníkem a těmito VOP.

**6.3.** Registraci je možné provést také prostřednictvím Aplikace.

**6.4.** Zákazník odpovídá za správnost a pravdivost údajů uvedených při Registraci. Poskytovatel neodpovídá za nemožnost uzavření Smlouvy z důvodu uvedení nesprávných údajů o Zákazníkovi.

**6.5.** Po Registraci za podmínek stanovených těmito VOP získá Zákazník přístup do Uživatelského rozhraní. Po Registraci je Zákazníkovi umožněno v Uživatelském rozhraní aktivovat (objednat) další služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

**6.6.** Uzavření Smlouvy bude Poskytovatelem potvrzeno v Uživatelském rozhraní a/nebo v rámci Aplikace a/nebo e-mailem. Poskytovatel současně poskytne Zákazníkovi (Spotřebiteli) v textové podobě Smlouvu.

- 6.7.** Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy, zaslání jiných obchodních podmínek Zákazníkem je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně potvrzeno.
- 6.8.** Zákazník (Spotřebitel) tímto výslovně žádá a souhlasí s tím, aby mu Poskytovatel začal poskytovat Služby ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy, tedy bezprostředně po uzavření Smlouvy.

## **7. Trvání a ukončení Smlouvy, Dočasné pozastavení služeb**

- 7.1.** Nedohodnou-li se Zákazník a Poskytovatel jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou.
- 7.2.** Pokud si Zákazník předplatí Službu na období delší než jeden měsíc, a to na období podle nabídky stanovené Poskytovatelem v Registračním formuláři, bude mu Služba poskytována po dobu jejího předplacení a po uplynutí doby předplacení poskytování předplacené Služby končí. V tomto případě se Smlouva uzavírá na dobu určitou a uplynutím předplaceného období Smlouva končí, ledaže si Zákazník před uplynutím příslušného předplaceného období znovu předplatí poskytování Služby. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nelze vypovědět podle ustanovení těchto VOP upravujících možnost výpovědi Poskytovatele a Zákazníka.
- 7.3.** Zákazník je oprávněn využít Testovací období, tj. období v délce trvání jeden měsíc od uzavření Smlouvy, během kterého je Zákazník oprávněn využívat Služby za zvýhodněnou cenu v omezeném rozsahu určeném Poskytovatelem, přičemž pokud Zákazník nejpozději k poslednímu dni Testovacího období neuhradí cenu za Službu, kterou při uzavření Smlouvy zvolil, bude Smlouva automaticky ukončena ke dni uplynutí Testovacího období. Zákazník je oprávněn využít Testovacího období maximálně jednou.
- 7.4.** Smlouvu lze ukončit:
- 7.4.1.** písemnou dohodou Zákazníka a Poskytovatele;
  - 7.4.2.** písemnou výpovědí;
  - 7.4.3.** odstoupením od Smlouvy;
  - 7.4.4.** případně dalšími způsoby předpokládanými těmito VOP.
- 7.5.** Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
- 7.6.** Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy dnem doručení odstoupení Poskytovateli, a to z následujících důvodů závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem:
- 7.6.1.** nepřetržitá nedostupnost Služeb po dobu delší než 3 po sobě jdoucích dnů od okamžiku, kdy Zákazník Poskytovatele o nedostupnosti informoval, avšak za podmínky, že nedostupnost Služeb není zapříčiněna vyšší mocí či jinými důvody dle těchto VOP, za které Poskytovatel neodpovídá;

**7.6.2.** nedostupnost Služeb v celkové délce minimálně 3 dnů za dobu 30 po sobě jdoucích dnů počítaných od okamžiku, kdy Zákazník Poskytovatele o nedostupnosti informoval, avšak za podmínky, že nedostupnost Služeb není zapříčiněna vyšší mocí či jinými důvody dle těchto VOP, za které Poskytovatel neodpovídá;

**7.7.** Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy z následujících důvodů:

**7.7.1.** Zákazník závažným způsobem poruší Smlouvu;

**7.7.2.** Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 30 dnů;

**7.7.3.** není z technických důvodů možné poskytovat Službu po dobu delší než 30 dnů;

**7.7.4.** Zákazník vstoupí do likvidace, byl na něj podán insolvenční návrh nebo bylo rozhodnuto o úpadku Zákazníka.

**7.8.** Při odeslání odstoupení z důvodů uvedených v odst. 6.7. těchto VOP je Poskytovatel taktéž oprávněn realizovat Dočasné pozastavení služeb, aniž by byl povinen upozorňovat Zákazníka.

**7.9.** Odstoupení od Smlouvy je vždy účinné k okamžiku doručení odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.

**7.10.** Poskytovatel je dále oprávněn přistoupit k Dočasnému pozastavení služeb, aniž by odstoupil od Smlouvy, a to po předchozím upozornění Zákazníka, v případě, že

**7.10.1.** Zákazník závažným způsobem poruší Smlouvu;

**7.10.2.** Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 14 dnů.

**7.11.** Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu poplatku dle platného a účinného Ceníku za Dočasné pozastavení služeb. K obnovení poskytování služeb po Dočasném pozastavení služeb dojde po zaplacení všech peněžitých závazků Zákazníka vůči Poskytovateli, pokud dříve nedojde k ukončení Smlouvy za podmínek dle těchto VOP. Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu poplatku dle platného a účinného Ceníku za obnovení poskytování Služeb po Dočasném pozastavení služeb.

**7.12.** V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zrušit Registraci Zákazníka a smazat jeho údaje z Uživatelského rozhraní a Aplikace, není-li v těchto VOP stanoveno jinak.

**7.13.** Byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Na Webových stránkách je dostupný formulář, který lze k odstoupení od Smlouvy použít.

**7.14.** Možnost Zákazníka (Spotřebitele) odstoupit od Smlouvy podle předchozího odstavce se neuplatní v případě, že se jedná o službu o dodání digitálního obsahu,

pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Zákazníka (Spotřebitele) před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskytovatel před uzavřením smlouvy sdělil Zákazníkovi (Spotřebiteli), že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy. S ohledem na skutečnost, že jsou Služby na základě výslovné žádosti Zákazníka (Spotřebitele) poskytovány bezprostředně po uzavření Smlouvy, Poskytovatel tímto rovněž výslovně upozorňuje Zákazníka (Spotřebitele), a Zákazník (Spotřebitel) toto bere na vědomí, že v případě poskytování Služby (jejímž předmětem je dodání digitálního obsahu), nemá Zákazník (Spotřebitel) právo odstoupit od Smlouvy podle předchozího odstavce těchto VOP.

**7.15.** Odstoupí-li Zákazník (Spotřebitel) od Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb, avšak nejedná se o služby o dodání digitálního obsahu dle předchozího obsahu, a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti Spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí Spotřebitel Poskytovateli poměrnou část Ceny služby za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

## **8. Cena Služby a platební podmínky**

**8.1.** Zákazník je povinen platit Poskytovateli dohodnutou Cenu služby. Cena služby závisí na zvoleném Programovém balíčku, Rozšiřujícím balíčku a případných dalších službách zvolených Zákazníkem. Cenou služby se rozumí zejména pravidelné platby za užívání Služby, které jsou hrazeny zejména formou předplatného. Dle Ceníku mohou být účtovány další platby.

**8.2.** Cena služby je ujednána buď individuálně při uzavření Smlouvy nebo v dodatku ke Smlouvě, nebo Ceníkem, který je nedílnou součástí Smlouvy, přičemž cenová ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník - v ostatním (ve Smlouvě neuvedeném) se uplatní Ceník.

**8.3.** K Cenám služby bude připočteno DPH v zákonné výši, kdy Zákazník se zavazuje hradit ceny včetně DPH. Ceny služby jsou uváděny včetně DPH, není-li stanoveno jinak.

**8.4.** Poskytovatel je oprávněn po omezenou dobu nabízet oproti Ceníku výhodnější Cenu služby nebo výhodnější podmínky užívání Služeb.

**8.5.** Cena za Službu OTT je splatná ihned po jejím objednání ze strany Zákazníka. Cena za Službu OTT je splatná formou on-line platebních metod dle nabídky Poskytovatele.

**8.6.** Cenu za Službu OTT se hradí formou předplatného, a to pravidelnými měsíčními platbami účtovanými na vrub platební karty zadané Zákazníkem při první platbě za Službu OTT. Pokud nedojde k opakované platbě za Službu OTT za nadcházející příslušné období dle tohoto odstavce, může Poskytovatel realizovat Dočasné pozastavení služby podle odst. 6.10. těchto VOP.



- 8.7.** Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny služby i v případě, že Službu nemůže poskytovat z důvodů, za které neodpovídá, tj. např. z důvodů vyšší moci nebo z důvodů na straně Zákazníka či třetích osob.
- 8.8.** Cenu za Službu OTT lze rovněž předplatit na období delší než jeden měsíc ve smyslu odst. 7.2. těchto VOP (Smlouva na dobu určitou).
- 8.9.** Zákazník bere na vědomí, že provedení platební transakce není provozováno Poskytovatelem a řídí se podmínkami daného poskytovatele platebních služeb. Z uvedeného důvodu nenesou Poskytovatel jakoukoliv odpovědnost za příslušnou platební metodu.
- 8.10.** Platba se považuje za uskutečněnou okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele platebních služeb nebo účet Poskytovatele podle zvolené platební metody.
- 8.11.** Je-li Zákazník v prodlení s úhradou Ceny služby či jakékoli její části nebo položky, vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu vůči Zákazníkovi ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.
- 8.12.** Není-li dohodnuto něco jiného, nemají změny v programové nabídce vliv na dohodnutou Cenu služby.
- 8.13.** Poskytovatel je oprávněn měnit Ceník za podmínek těchto VOP.

## **9. Další práva a povinnosti Smluvních stran**

### **9.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:**

- 9.1.1.** je-li to možné, jakýmkoliv vhodným způsobem v předstihu informovat Zákazníka o omezení, přerušení a výpadku v příjmu Služby, s výjimkou mimořádných situací;
- 9.1.2.** zabezpečovat poskytování Služby na běžné úrovni a v běžné kvalitě;
- 9.1.3.** zveřejnit na Webových stránkách jednostranné změny Smlouvy;
- 9.1.4.** poskytovat Zákazníkovi informace o skutečnostech souvisejících se Službou, a to zejména informace o rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování;
- 9.1.5.** bezodkladně odstraňovat poruchy, za které Poskytovatel odpovídá, vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby bez zavinění ze strany Zákazníka, a to v co nejkratší době od nahlášení poruchy Zákazníkem, resp. od zjištění vzniku poruchy;
- 9.1.6.** zabezpečit ochranu osobních údajů Zákazníka.

### **9.2. Poskytovatel má zejména právo:**

- 9.2.1.** měnit rozsah poskytované Služby, zejména přidávat, nahrazovat, ukončovat programovou nabídku a tím zejména trvale snižovat nebo zvyšovat počet

Programů v rámci Programových balíčků (včetně Rozšiřujících balíčků), aniž by to byl Poskytovatel povinen oznamovat Zákazníkovi;

**9.2.2.**na zaplacení Ceny služby;

**9.2.3.**ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem o uzavření Smlouvy, resp. Zákazníkem.

**9.3.** Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášených k Zákazníkovi prostřednictvím zvolených Programů.

**9.4.** Zákazník má právo

**9.4.1.**na umožnění příjmu Služeb za předpokladu splnění podmínek stanovených Smlouvou;

**9.4.2.**na reklamaci v případě vadného poskytování Služby ze strany Poskytovatele v souladu s těmito VOP;

**9.4.3.**na bezplatné a včasné odstranění poruch vzniklých na straně Poskytovatele při poskytování Služby bez zavinění Zákazníka, pokud Zákazník informoval Poskytovatele, a to buď písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře nebo e-mailu.

**9.5.** Zákazník se zavazuje:

**9.5.1.**plnit řádně a včas všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto VOP, zejména řádně a včas hradit Cenu služby;

**9.5.2.**uvádět pravdivé a úplné údaje potřebné pro Poskytovatele pro plnění Smlouvy a výkon souvisejících práv a povinností;

**9.5.3.**využívat Službu výlučně v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, případně pokyny Poskytovatele;

**9.5.4.**využívat Službu výhradně pro svou vlastní potřebu a současně neumožnit a případně zamezit užívání Služby jiné osobě bez souhlasu Poskytovatele;

**9.5.5.**poskytovat Poskytovateli dle jeho požadavků součinnost, která bude potřebná k plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy;

**9.5.6.**písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu v údajích poskytnutých Poskytovateli, tj. zejména změnu jména, bydliště, kontaktních údajů, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne vzniku změny na adresu pro doručování písemností Poskytovateli nebo elektronicky v Uživatelském rozhraní nebo v Aplikaci.

## **10. Vady poskytované Služby a reklamace, odpovědnost Poskytovatele**

**10.1.**Zákazník je oprávněn reklamovat vadné poskytnutí Služby nebo vyúčtování Ceny.

**10.2.**Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování Ceny nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, a to přes kontaktní formulář dostupný na Webových stránkách, dopisem na adresu sídla Poskytovatele nebo e-mailem. Pokud s ohledem na druh poskytované Služby není

zasíláno vyúčtování, počítá se dvouměsíční lhůta pro podání reklamace ode dne poskytnutí Služby.

**10.3.**V případě pozdního uplatnění reklamace právo Zákazníka zanikne.

**10.4.**Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu.

**10.5.**Poskytovatel se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace.

**10.6.**Pokud Zákazník nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, nebo ode dne, kdy Poskytovateli marně uplynula lhůta pro její vyřízení, podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

**10.7.**Za vadu Služby se považuje stav, kdy je Služba nedostupná nebo obtížně dostupná z důvodů, za které Poskytovatel odpovídá, tj. zejména:

**10.7.1.**nefunkčnost Aplikace v případě dodržení všech podmínek pro její užití na straně Zákazníka, včetně podporovaných Zařízení a plně funkčního připojení k internetu, splňujícího minimální požadavky na datový tok specifikovaný na Webových stránkách Poskytovatele;

**10.7.2.**nedostupnost Služby v důsledku událostí, za které odpovídá Poskytovatel, například výpadek serveru Poskytovatele způsobující nedostupnost Služby, případně nedostupnost Uživatelského rozhraní.

**10.8.**Poskytovatel neodpovídá zejména za nedostupnost či snížení kvality Služby ani za kvalitu a obsah vysílaných Programů způsobené například:

**10.8.1.**vyšší mocí;

**10.8.2.**Dočasným pozastavením služby;

**10.8.3.**jednáním či opomenutím Zákazníka, či dalšími důvody na straně Zákazníka,

**10.8.4.**poskytovateli obsahu nebo jinými provozovateli televizního vysílání (dodavateli Programů);

**10.8.5.**případnými výpadky či jinými nedostatky v síti internetu, jejímž prostřednictvím je Služba šířena, či například výpadky způsobené přerušáním přívodu elektrické energie apod.

**10.9.**Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a obsah vysílaných Programů ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním Programů od jejich výrobců či distributorů. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služeb.

## **11. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení**

### **11.1. Ochrana osobních údajů**

**11.1.1.**Poskytovatel jako správce bude zpracovávat při poskytování svých Služeb prostřednictvím Aplikace a svých Webových stránek [www.cico.tv](http://www.cico.tv), [www.cico.eu](http://www.cico.eu)

osobní údaje subjektů údajů - Zákazníků – fyzických osob, a to v souladu s platnými právními předpisy ČR upravující zpracování osobních údajů, zejména GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů.

**11.1.2.** Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel bude zpracovávat automatizovaně, v elektronické podobě po dobu trvání smluvního vztahu, resp. i po jeho skončení, a to po dobu nezbytnou pro vypořádání vzájemných práv a povinností, osobní údaje Zákazníka v rozsahu uvedeném v Registračním formuláři na základě a za účelem plnění Smlouvy (tj. poskytování Služeb spočívající v příjmu zvolených televizních programů). Poskytovatel nebude osobní údaje Zákazníka za tímto účelem dále předávat. V nezbytně nutných případech Poskytovatel může osobní údaje předat orgánům veřejné moci, a to v nezbytném rozsahu. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že poskytnutí osobních údajů za účelem plnění Smlouvy je povinné a v případě neposkytnutí osobních údajů není možné Smlouvu s Poskytovatelem uzavřít. Zákazník je oprávněn obrátit se ve věci zpracování osobních údajů Poskytovatelem na tento e-mail: [cico@cico.tv](mailto:cico@cico.tv)

**11.1.3.** Zákazník dále bere na vědomí, že v případě jakékoliv změny v osobních údajích, které poskytl Poskytovateli, je Zákazník povinen změnu bez zbytečného odkladu Poskytovateli oznámit.

**11.1.4.** Poskytovatel dále Zákazníka informuje, že má právo na přístup k osobním údajům a právo na přenositelnost údajů. Zjistí-li nebo domnívá-li se, že Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho/jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, především jsou-li jeho/její osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Poskytovatele o vysvětlení nebo požadovat, aby byl odstraněn takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o provedení opravy, doplnění, výmazu osobních údajů, případně omezení zpracování. Zákazník má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že zpracováním jeho/jejích osobních údajů jsou porušeny relevantní právní předpisy na ochranu osobních údajů.

**11.1.5.** Další informace týkající se zpracování osobních údajů jsou v aktuálním znění dostupné na webových stránkách [www.cico.tv](http://www.cico.tv)

#### **11.2. Zaslání obchodních sdělení (newslettery)**

**11.2.1.** Poskytovatel informuje Zákazníka, že na základě § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat e-mail a telefonní číslo Zákazníka za účelem propagace vlastních produktů či služeb obdobných těm, které Zákazníku již Poskytovatel poskytl, a to i bez předchozího souhlasu. V těchto případech platí, že tak může činit až do vyjádření nesouhlasu ze strany Zákazníka.

## 12. Změna VOP

- 12.1.** Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat obchodní podmínky (VOP, Ceník, Technické parametry Služeb, Zásady zpracování osobních údajů), jakož i obsah poskytovaných Služeb, a to zejména z důvodů stanovených ve VOP, změn podmínek ze strany dodavatelů Převzatého vysílání, změn právních předpisů, technologických změn ovlivňujících poskytování Služby.
- 12.2.** O změně dle předchozího odstavce Poskytovatel informuje Zákazníka vhodným způsobem minimálně 1 měsíc před účinností plánovaných změn. Zákazník je v takovém případě oprávněn změny odmítnout a vypovědět z tohoto důvodu Smlouvu dle podmínek této Smlouvy. Nevypoví-li Zákazník Smlouvu, má se za to, že s příslušnou změnou souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Zákazníka závaznou.

## 13. Závěrečná ujednání

- 13.1.** Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniklý ze Smlouvy se řídí právem České republiky a příslušnými právními předpisy Evropské unie, a to i v případě, že sídlo nebo bydliště Zákazníka se nachází v jiné zemi.
- 13.2.** K rozhodování případných sporů vzniklých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jsou příslušné obecné soudy České republiky.
- 13.3.** Spotřebitel se může obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>.
- 13.4.** Spotřebitel se může obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu týkajícího se služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.
- 13.5.** V případě, že by některé ustanovení těchto VOP bylo z jakéhokoliv důvodu neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí VOP nebo Smlouvy. Neplatná ustanovení se nahradí ustanoveními platných právních předpisů České republiky, které jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu Smlouvy a VOP.
- 13.6.** Stažením a instalací Aplikace uděluje Poskytovatel Zákazníkovi oprávnění k užití Aplikace (licenci), a to k nekomerčnímu užití Aplikace výhradně pro účely užívání Služby, licence je udělena jako nevýhradní, na dobu trvání Smlouvy, výhradně na územích, kde jsou dostupné Služby, není-li v Aplikaci uvedeno jinak, přičemž počet stažení a instalací Aplikace jedním Zákazníkem není omezen, uplatní se však limit souběžného užívání Služby prostřednictvím více kopií Aplikace najednou dle této Smlouvy.
- 13.7.** Ujednání VOP obsahující specifickou úpravu práv Spotřebitele mají ve vztahu ke Spotřebiteli přednost před těmi ustanoveními VOP nebo Smlouvy, která by s nimi byla v rozporu.
- 13.8.** Všechny zprávy, dokumenty, upomínky a jiné informace zasílané jednou smluvní stranou druhé straně v souvislosti se Smlouvou elektronicky nebo formou dopisu se

považují za řádně doručené druhé smluvní straně uplynutím pěti dnů ode dne jejich zaslání druhé smluvní straně na její adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na jinou aktuální adresu, kterou tato smluvní strana oznámila doručující smluvní straně, nebude-li prokázáno dřívější doručení.

**13.9.** Tyto VOP jsou neoddělitelnou součástí každé platně uzavřené Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a VOP má přednost ujednání ve Smlouvě.

**13.10.** Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.10.2019.