

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА (ДОГОВІР)

про надання послуг доступу до інтернет-трансляції телевізійних каналів

Прага, Чеська Республіка

Діє з 1 січня 2026 року

Переклад українською мовою. Цей переклад надано для зручності Замовника. Юридично обов'язковою є чеська версія договору (smlouva.pdf), опублікована на сайті smotrim.cz; у разі розбіжностей переважну силу має чеський текст.

Цей документ є публічною пропозицією (далі — «Оферта» або «Договір») комерційної компанії **Big Tweak s.r.o.**, з місцезнаходженням за адресою Senovážné nám. 978/23, 110 00 Praha 1, Чеська Республіка, зареєстрованої в торговому реєстрі ЧР (далі — «Виконавець»), адресованою будь-якій дієздатній фізичній або юридичній особі (далі — «Замовник»), яка бажає отримати послуги Виконавця на викладених нижче умовах.

Відповідно до положень § 1731–1733 та § 1740 закону № 89/2012 Sb., Цивільного кодексу Чеської Республіки, цей документ є пропозицією укласти договір на умовах публічної оферти. **Беззастережним і повним прийняттям (акцептом) цієї Оферти вважається оплата Замовником вартості послуги в повному обсязі.** З моменту надходження оплати Договір вважається укладеним на викладених нижче умовах, а Замовник вважається ознайомленим із цими умовами та повністю з ними згодним.

1. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов'язується протягом строку дії передплати надавати Замовнику технічний доступ до ретрансляції телевізійних каналів та іншого аудіовізуального контенту через мережу Інтернет (далі — «Послуга»), а Замовник зобов'язується оплатити Послугу.

1.2. Послуга надається з використанням програмно-апаратного забезпечення Виконавця (зокрема ТВ-приставки та/або клієнтського застосунку) на пристроях, що підтримуються відповідним програмним забезпеченням.

1.3. Послуга має виключно технічний характер. Виконавець **не є мовником**, не несе відповідальності за зміст, програмну сітку, а також за якість вихідного сигналу телевізійних каналів, які формуються третіми особами.

1.4. **Послуга починає надаватися і стає доступною Замовнику виключно після надходження оплати в повному обсязі.** До моменту надходження оплати доступ до інтернет-трансляції не надається, і будь-які зобов'язання Виконавця перед Замовником не виникають.

2. Умови надання послуги

2.1. **Якість зображення, швидкість завантаження та стабільність трансляції безпосередньо залежать від швидкості та якості інтернет-з'єднання Замовника**, а також від низки інших чинників, що перебувають поза розумним контролем Виконавця, зокрема: технічного стану обладнання Замовника, завантаженості магістральних мереж, працездатності обладнання третіх осіб, кліматичних умов та дій постачальників контенту.

2.2. Виконавець **не гарантує** безперебійну, безвідмовну або певну швидкість трансляції, відсутність пауз, артефактів зображення, обривів з'єднання, а також постійну доступність окремих каналів. **Стабільність мовлення не гарантується. Тимчасові перебої, короточасні призупинення, зниження якості або тимчасова відсутність мовлення не є порушенням Договору**, не дають права на перерахунок, зниження вартості, повернення сплачених коштів або продовження оплаченого періоду і не породжують у Виконавця обов'язків щодо компенсації. Порядок при повному та остаточному припиненні мовлення врегульовано п. 3.7 цього Договору.

2.3. Перелік доступних каналів, їх склад, нумерація та програмна сітка можуть бути в односторонньому порядку змінені Виконавцем без попереднього повідомлення та без будь-якої компенсації Замовнику. Зміна складу каналів не є порушенням Договору і не дає права на перерахунок, повернення або зниження вартості.

2.4. Послуга надається на умовах «як є» (as is) та «як доступно» (as available). Виконавець не бере на себе зобов'язання забезпечити сумісність Послуги з будь-яким конкретним пристроєм або програмним забезпеченням Замовника.

2.5. Замовник за власний кошт забезпечує наявність і належний технічний стан інтернет-з'єднання, електропостачання та користувацького обладнання (телевізор, монітор, роутер, кабелі тощо), необхідних для використання Послуги.

3. Вартість і порядок оплати

3.1. Вартість Послуги, стартового комплексу та додаткових послуг зазначена на сайті Виконавця **smotrim.cz** та/або повідомляється Замовнику до оплати. Виконавець має право змінювати ціни; до вже оплаченого періоду застосовується ціна, що діяла на момент оплати.

3.2. **Структура ціни.** Єдиний стартовий платіж складається з двох самостійних частин: (а) **стартовий комплект** — ТВ-приставка та її активація і налаштування — являє собою разове постачання товару та робіт, яке вважається повністю наданим у момент передання/активації; (б) **річний абонемент (доступ до мовлення)** на 12 місяців, вартість якого відповідає ціні самостійного продовження абонементу, зазначений на сайті Виконавця. Актуальні ціни кожної з частин наведено на сайті **smotrim.cz** та повідомляються Замовнику до оплати. Сторони погодили, що самостійною періодичною (такою, що повертається на умовах п. 3.7) складовою є виключно річний абонемент (у розмірі ціни продовження, що діє на момент оплати); вартість стартового комплексу (приставка, активація, налаштування) з огляду на його разовий характер **поверненню не підлягає** за жодних обставин після передання/активації.

3.3. Оплата здійснюється одним зі способів, зазначених на сайті Виконавця (банківський переказ, платіжна картка, а також інші доступні сервіси). **Послуга активується лише після надходження оплати в повному обсязі.**

3.4. Приймаючи цю Оферту, Замовник прямо підтверджує, що Послуга має цифровий характер, починає надаватися в момент активації і згідно з § 1837 п. 1) Цивільного кодексу ЧР **не підлягає відмові від договору у 14-денний строк**, оскільки надання було розпочато за прямою згодою споживача до спливу строку для відмови; Замовник цим прямо на це погоджується і належним чином повідомлений, що тим самим право на відмову припиняється.

3.5. **Сплачені грошові кошти не повертаються** ні повністю, ні частково, зокрема: у разі дострокового припинення використання Послуги Замовником; у разі зміни складу каналів; у разі незручності користувацького інтерфейсу; у разі технічних несправностей на боці Замовника, його інтернет-провайдера або постачальників обладнання; у разі зміни законодавства; у разі зміни місця проживання Замовника.

3.6. Послуга являє собою **цифровий контент (послугу цифрового змісту), що надається в електронній формі**, і за своїм характером не підлягає поверненню як товар. При тимчасових перебоях, призупиненнях або зниженні якості мовлення сплачені кошти поверненню не підлягають (п. 2.2).

3.7. У разі **повного та остаточного припинення мовлення** окремих каналів або Послуги в цілому — у тому числі внаслідок заборони мовлення, відкликання чи припинення прав на контент, рішень органів публічної влади або інших обставин, — **запити Замовника про повернення коштів розглядаються Виконавцем індивідуально** на підставі письмового звернення, надісланого в порядку розділу 5. За наявності підстав повернення здійснюється виключно в розмірі, **пропорційному фактично оплаченій, але не наданій (невикористаній) частині річного абонементу** (п. 3.2, частина «б») — виходячи з ціни продовження абонементу згідно з чинним

прайсом на сайті Виконавця, що діє на момент оплати, — розрахованій помісячно за повні ненадані місяці. Вартість **стартового комплекту (приставки, активації та налаштування)**, а також **використана частина абонементу і вартість додаткових послуг поверненню не підлягають**. Розмір і спосіб повернення визначаються за результатами індивідуального розгляду звернення.

3.8. Форма компенсації. Індивідуальний розгляд за п. 3.7 застосовується виключно в крайньому випадку — при повному та остаточному припиненні мовлення (обставина непереборної сили, п. 6.4). Компенсація невикористаної частини абонементу надається, за загальним правилом, у формі **кредитів (бонусів) на продовження абонементу** на майбутній період, а не у формі повернення грошових коштів. Такі кредити нараховуються на рахунок/абонемент Замовника і можуть бути використані для оплати продовження доступу при відновленні мовлення або доступу до інших послуг Виконавця. Повернення у грошовій формі здійснюється лише у виняткових випадках, коли надання кредитів об'єктивно неможливе, і тільки в розмірі, визначеному за п. 3.7.

4. Підтримка та консультування

4.1. Консультування щодо підключення та використання Послуги надається за телефоном у робочі години Виконавця: **понеділок–п'ятниця 08:00–17:00** (центральноєвропейський час), за винятком державних свят Чеської Республіки.

4.2. У разі технічних труднощів на боці Замовника (зокрема: налаштування домашньої мережі, перевстановлення застосунків, діагностика телевізора та іншого обладнання Замовника, виїзд техника) допомога надається **на платній основі** згідно з прейскурантом Виконавця, що діє на день надання допомоги.

4.3. Виконавець не зобов'язаний здійснювати виїзд до Замовника, віддалену діагностику його обладнання, а також інші дії поза межами технічного функціонування Послуги.

5. Претензії та скарги

5.1. **Усі претензії, скарги та звернення, пов'язані з цим Договором, Замовник надсилає виключно в письмовій формі на адресу електронної пошти info@bigtweak.cz або поштою на адресу місцезнаходження Виконавця.**

5.2. Строк розгляду письмової претензії становить 30 (тридцять) календарних днів з дня її надходження Виконавцю. Звернення, здійснені в інший спосіб (повідомлення в месенджерах, голосові повідомлення, соціальні мережі, усні звернення), **належною претензією не вважаються і можуть залишитися без відповіді.**

5.3. До подання претензії Замовник зобов'язаний самостійно переконатися, що проблема не пов'язана з його інтернет-з'єднанням, обладнанням або діями третіх осіб.

5.4. Для позасудового вирішення споживчих спорів за цим Договором предметно компетентною є Чеська торгова інспекція (Česká obchodní inspekce, www.coi.cz), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

6. Обмеження відповідальності

6.1. Відповідальність Виконавця за цим Договором у будь-якому разі обмежена **вартістю фактично оплаченої та невикористаної частини передплати** і не може перевищувати цю суму.

6.2. Виконавець за жодних обставин не несе відповідальності за упущену вигоду, непрямі, штрафні, репутаційні або інші подібні збитки Замовника.

6.3. Виконавець не несе відповідальності за тимчасову або постійну недоступність окремих каналів, зміну їх складу, припинення мовлення, дії правовласників, інтернет-провайдерів, постачальників обладнання та інших третіх осіб.

6.4. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань унаслідок обставин непереборної сили (форс-мажор). **До обставин непереборної сили сторони прямо відносять, зокрема, припинення або перебої мовлення** (повне або тимчасове припинення трансляції окремих каналів чи Послуги в цілому), а також стихійні лиха, воєнні дії, акти та рішення органів

публічної влади, відкликання чи припинення прав на контент, перебої електро- і телекомунікацій, дії правовласників, мовників, інтернет-провайдерів та інших третіх осіб. **Настання таких обставин не є порушенням Договору з боку Виконавця.** Питання про повернення коштів при повному та остаточному припиненні мовлення вирішується в індивідуальному порядку згідно з п. 3.7 цього Договору.

7. Права на контент і порядок використання

7.1. Послуга надається виключно для особистого некомерційного перегляду в межах одного домогосподарства Замовника.

7.2. Замовнику заборонено: перепродавати доступ; здійснювати публічну ретрансляцію; записувати, копіювати або поширювати контент; обходити технічні засоби захисту; використовувати Послугу в комерційних приміщеннях без окремої письмової угоди з Виконавцем.

7.3. Порушення пп. 7.1–7.2 є підставою для негайного припинення надання Послуги без повернення сплачених сум.

8. Строк дії та припинення

8.1. Договір набирає чинності з моменту оплати Замовником і діє протягом оплаченого періоду (як правило, 12 місяців), якщо обраний тариф не передбачає інше.

8.2. Після спливу оплаченого періоду доступ до Послуги автоматично припиняється. Для продовження Замовник оплачує наступний період.

8.3. Виконавець має право в односторонньому порядку відмовитися від цього Договору у разі порушення його умов Замовником, а також у разі припинення надання Послуги в цілому; про це Виконавець інформує Замовника будь-яким доступним способом.

9. Обробка персональних даних

9.1. Персональні дані Замовника (контактний телефон, електронна пошта, а також інші дані, передані під час укладення Договору) обробляються Виконавцем як розпорядником відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR) та закону № 110/2019 Sb. — з метою виконання Договору, ведення бухгалтерського обліку та надання підтримки.

9.2. Дані зберігаються протягом строку дії Договору та протягом необхідного строку після його припинення згідно з вимогами законодавства. Замовник має права, передбачені ст. 15–22 GDPR; реалізувати їх можна електронною поштою info@bigtweak.cz.

10. Прикінцеві положення

10.1. Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати умови цієї Оферти шляхом публікації нової редакції на сайті **smotrim.cz**. Зміни набирають чинності з моменту публікації. До вже оплаченого періоду застосовується редакція, що діяла на момент оплати.

10.2. Відносини сторін регулюються правом Чеської Республіки. Усі спори, які не вдасться врегулювати в претензійному порядку, розглядаються судом, компетентним за місцем знаходження Виконавця.

10.3. Якщо будь-яке положення цього Договору буде визнано недійсним, це не впливає на дійсність інших положень.

10.4. Оплатою Послуги Замовник підтверджує, що: у повному обсязі ознайомлений із цією Офертою; розуміє її умови; погоджується з тим, що Послуга має технічний характер і являє собою цифровий контент, що конкретна якість трансляції та конкретний склад каналів не гарантуються, а порядок повернення коштів визначається розділом 3 цього Договору (у тому числі індивідуальний розгляд при повному припиненні мовлення — п. 3.7).

Реквізити Виконавця**Big Tweak s.r.o.**

Senovážné nám. 978/23, 110 00 Praha 1, Чеська Республіка

E-mail: info@bigtweak.cz

Тел.: +420 608 210 867

Сайт: smotrim.cz

Години роботи консультаційної підтримки: понеділок–п'ятниця 08:00–17:00 (CET/CEST).