

# VEŘEJNÁ NABÍDKA (SMLOUVA)

o poskytování služeb přístupu k internetovému přehrávání televizních kanálů

Praha, Česká republika

Platnost od 1. ledna 2026

Tento dokument představuje veřejný návrh na uzavření smlouvy (dále jen „Nabídka“ nebo „Smlouva“) obchodní společnosti **Big Tweak s.r.o.**, se sídlem Senovážné nám. 978/23, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapsané v obchodním rejstříku v ČR (dále jen „Poskytovatel“), adresovaný jakékoli způsobilé fyzické nebo právnické osobě (dále jen „Objednatel“), která projeví zájem získat služby Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

Podle ust. § 1731–1733 a § 1740 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, je tento dokument návrhem na uzavření smlouvy za podmínek veřejné nabídky. Bezvýhradným a úplným přijetím (akceptem) této Nabídky se rozumí úhrada ceny služby Objednatelům v plné výši. Okamžikem připsání platby je Smlouva uzavřena za níže uvedených podmínek a Objednatel se považuje za seznámeného s těmito podmínkami a plně s nimi souhlasícího.

## 1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání předplatného poskytovat Objednateli technický přístup k retransmisi televizních kanálů a dalšího audiovizuálního obsahu prostřednictvím sítě internet (dále jen „Služba“), a Objednatel se zavazuje Službu uhradit.

1.2. Služba je poskytována s využitím programově-hardwarového vybavení Poskytovatele (zejména TV set-top boxu a/nebo klientské aplikace) na zařízeních podporovaných daným softwarem.

1.3. Služba má výhradně technickou povahu. Poskytovatel **není provozovatelem vysílání**, neodpovídá za obsah, programovou skladbu ani za kvalitu zdrojového signálu televizních kanálů, které vytvářejí třetí osoby.

1.4. **Služba se začíná poskytovat a je Objednateli zpřístupněna výhradně po úplné úhradě ceny.** Do okamžiku připsání platby se přístup k internetovému přehrávání neposkytuje a Poskytovateli nevznikají vůči Objednateli žádné závazky.

## 2. Podmínky poskytování služby

2.1. Kvalita obrazu, rychlost načítání a stabilita vysílání závisí na řadě faktorů, které jsou mimo rozumnou kontrolu Poskytovatele, zejména: kvalita a šířka pásma internetového připojení Objednatele, technický stav zařízení Objednatele, vytížení páteřních sítí, funkčnost zařízení třetích osob, klimatické podmínky a jednání dodavatelů obsahu.

2.2. Poskytovatel **nezaručuje** nepřerušovanou, bezporuchovou nebo určitou rychlost vysílání, neexistenci pauz, obrazových artefaktů, výpadků spojení ani trvalou dostupnost jednotlivých kanálů. **Stabilita vysílání není zaručena. Dočasné výpadky, krátkodobá přerušení, snížení kvality nebo dočasná nedostupnost vysílání nejsou porušením Smlouvy**, nezakládají nárok na přepočít, snížení ceny, vrácení uhrazených částek ani prodloužení uhrazeného období a nezakládají povinnost Poskytovatele k jakékoli náhradě. Postup při úplném a konečném ukončení vysílání upravuje čl. 3.7 této Smlouvy.

2.3. Seznam dostupných kanálů, jejich složení, číslování i programové schéma může Poskytovatel jednostranně měnit bez předchozího upozornění a bez jakékoli kompenzace Objednateli. Změna složení kanálů není porušením Smlouvy a nezakládá nárok na přepočít, vrácení nebo snížení ceny.

2.4. Služba je poskytována ve stavu „jak je“ (as is) a „jak je dostupná“ (as available). Poskytovatel nepřebírá závazek zajistit kompatibilitu Služby s jakýmkoli konkrétním zařízením nebo softwarem Objednatele.

2.5. Objednatel si na vlastní náklady zajišťuje dostupnost a řádný technický stav internetového připojení, dodávky elektřiny a uživatelského zařízení (televizor, monitor, router, kabely apod.) nezbytných pro

využívání Služby.

### 3. Cena a způsob úhrady

3.1. Cena Služby, startovacího balíčku a doplňkových služeb je uvedena na webových stránkách Poskytovatele **smotrim.cz** a/nebo je sdělena Objednateli před úhradou. Ceny může Poskytovatel měnit; na již uhrazené období se použije cena platná v okamžiku úhrady.

3.2. **Struktura ceny.** Jednorázová vstupní platba se skládá ze dvou samostatných částí: (a) **startovací sada** — TV set-top box a jeho aktivace a nastavení — představuje jednorázové dodání zboží a prací, které se považuje za zcela poskytnuté okamžikem předání/aktivace; (b) **roční předplatné (přístup k vysílání)** na 12 měsíců, jehož cena odpovídá ceně samostatného prodloužení předplatného uvedené na webu Poskytovatele. Aktuální ceny jednotlivých částí jsou uvedeny na webu **smotrim.cz** a jsou Objednateli sděleny před úhradou. Strany se dohodly, že samostatnou opakující se (vratnou za podmínky čl. 3.7) složkou je výhradně roční předplatné (ve výši ceny prodloužení platné k okamžiku úhrady); cena startovací sady (set-top box, aktivace, nastavení) se vzhledem ke své jednorázové povaze **nevrací** za žádných okolností po předání/aktivaci.

3.3. Úhrada se provádí jedním ze způsobů uvedených na webu Poskytovatele (bankovní převod, platební karta, případně další dostupné služby). Služba je aktivována po připsání platby v plné výši.

3.4. Objednatel přijetím této Nabídky výslovně potvrzuje, že Služba má digitální charakter, začíná být poskytována okamžikem aktivace a podle § 1837 písm. l) občanského zákoníku u ní **nelze odstoupit od smlouvy ve 14denní lhůtě**, neboť plnění bylo zahájeno s výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení; Objednatel s tím tímto výslovně souhlasí a byl řádně poučen, že tím právo na odstoupení zaniká.

3.5. **Uhrazené finanční prostředky se nevracejí** ani zcela, ani zčásti, zejména: při předčasném ukončení užívání Služby ze strany Objednatele; při změně skladby kanálů; při nepohodlí uživatelského rozhraní; při technických závadách na straně Objednatele, jeho poskytovatele internetu nebo dodavatelů zařízení; při změně právní úpravy; při změně bydliště Objednatele.

3.6. Služba představuje **digitální obsah poskytovaný v elektronické podobě** a svou povahou ji nelze vrátit jako zboží. Při dočasných výpadcích, přerušeních nebo snížení kvality vysílání se uhrazené prostředky nevracejí (čl. 2.2).

3.7. V případě **úplného a konečného ukončení vysílání** jednotlivých kanálů nebo Služby jako celku — včetně důvodu zákazu vysílání, odnětí či zániku práv k obsahu, rozhodnutí orgánů veřejné moci nebo jiných okolností — **Poskytovatel žádosti Objednatele o vrácení posuzuje individuálně** na základě písemného podání dle části 5. Je-li k tomu důvod, vrácení se provede výhradně ve výši **odpovídající skutečně uhrazené, avšak neposkytnuté (nevyužité) části ročního předplatného** (čl. 3.2 písm. b) — vycházející z ceny prodloužení předplatného dle aktuálního ceníku na webu Poskytovatele platného k okamžiku úhrady — vypočtené po měsících za celé neposkytnuté měsíce. Cena **startovací sady (set-top boxu, aktivace a nastavení), jakož i využitá část předplatného a cena doplňkových služeb se nevracejí**. Výši a způsob vrácení určuje Poskytovatel podle výsledku individuálního posouzení.

3.8. **Forma náhrady.** Individuální posouzení dle čl. 3.7 se uplatní výhradně v krajním případě — při úplném a konečném ukončení vysílání (okolnost vyšší moci, čl. 6.4). Náhrada nevyužité části předplatného se zpravidla poskytuje formou **kreditů (bonusů) na prodloužení předplatného** na budoucí období, nikoli formou vrácení peněžních prostředků. Tyto kredity se připsují na účet/předplatné Objednatele a lze je použít k úhradě prodloužení přístupu při obnovení vysílání nebo k jiným službám Poskytovatele. Vrácení v peněžní formě se provede pouze ve výjimečných případech, kdy poskytnutí kreditů není objektivně možné, a to pouze ve výši dle čl. 3.7.

### 4. Podpora a poradenství

4.1. Poradenství k připojení a používání Služby je poskytováno telefonicky v provozní době Poskytovatele: **pondělí–pátek 08:00–17:00** (středoevropský čas), s výjimkou státních svátků České republiky.

4.2. V případě technických potíží na straně Objednatele (zejména: nastavení domácí sítě, přeinstalace aplikací, diagnostika televizoru a dalšího vybavení Objednatele, výjezd technika) je pomoc poskytována **za úplatu** podle ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí pomoci.

4.3. Poskytovatel není povinen provádět výjezd k Objednateli, vzdálenou diagnostiku jeho zařízení ani jiné úkony nad rámec technického fungování Služby.

## 5. Reklamáce a stížnosti

5.1. Veškeré reklamáce, stížnosti a podání související s touto Smlouvou Objednatel zasílá **písemně** na e-mailovou adresu **info@bigtweak.cz** nebo poštou na sídlo Poskytovatele.

5.2. Lhůta pro vyřízení písemné reklamáce činí 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli. Podání učiněná jiným způsobem (zprávy v aplikacích, hlasové zprávy, sociální sítě) se za řádnou reklamaci nepovažují a mohou zůstat bez odpovědi.

5.3. Před podáním reklamáce je Objednatel povinen sám ověřit, že problém nesouvisí s jeho internetovým připojením, zařízením nebo jednáním třetích osob.

5.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z této Smlouvy je věcně příslušná Česká obchodní inspekce (**www.coi.cz**), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

## 6. Omezení odpovědnosti

6.1. Odpovědnost Poskytovatele z této Smlouvy je v každém případě omezena **cenou skutečně uhrazené a nevyužité části předplatného** a nemůže tuto částku překročit.

6.2. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za ušlý zisk, nepřímou, sankční, reputační ani jinou obdobnou škodu Objednatele.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za dočasnou ani trvalou nedostupnost jednotlivých kanálů, změnu jejich skladby, ukončení vysílání, jednání nositelů práv, poskytovatelů internetu, dodavatelů zařízení a dalších třetích osob.

6.4. Strany se zprošťují odpovědnosti za nesplnění závazků v důsledku okolností vyšší moci (vyšší moc). **K okolnostem vyšší moci strany výslovně řadí zejména ukončení nebo výpadky vysílání** (úplné či dočasné ukončení přenosu jednotlivých kanálů nebo Služby jako celku), jakož i živelní pohromy, válečné události, akty a rozhodnutí orgánů veřejné moci, odnětí či zánik práv k obsahu, výpadky dodávek elektřiny a telekomunikací, jednání nositelů práv, provozovatelů vysílání, poskytovatelů internetu a dalších třetích osob. **Nastane-li taková okolnost, nejde o porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.** Otázka vrácení prostředků při úplném a konečném ukončení vysílání se řeší individuálně dle čl. 3.7 této Smlouvy.

## 7. Práva k obsahu a způsob užívání

7.1. Služba je poskytována výhradně pro osobní nekomerční sledování v jedné domácnosti Objednatele.

7.2. Objednateli je zakázáno: dále prodávat přístup; provádět veřejnou retransmisi; nahrávat, kopírovat nebo šířit obsah; obcházet technické prostředky ochrany; používat Službu v obchodních prostorách bez samostatné písemné dohody s Poskytovatelem.

7.3. Porušení čl. 7.1–7.2 zakládá důvod k okamžitému ukončení poskytování Služby bez vrácení uhrazených částek.

## 8. Doba trvání a ukončení

8.1. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem úhrady Objednatele a trvá po dobu uhrazeného období (zpravidla 12 měsíců), neurčí-li zvolený tarif jinak.

8.2. Po uplynutí uhrazeného období je přístup ke Službě automaticky ukončen. Pro pokračování Objednatel uhradí další období.

8.3. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy jednostranně odstoupit při porušení jejích podmínek Objednatelem, jakož i v případě ukončení poskytování Služby jako celku; o této skutečnosti informuje

Objednatele jakýmkoli dostupným způsobem.

## **9. Zpracování osobních údajů**

9.1. Osobní údaje Objednatele (kontaktní telefon, e-mail, případně další údaje předané v rámci uzavření Smlouvy) zpracovává Poskytovatel jako správce v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., a to za účelem plnění Smlouvy, vedení účetnictví a poskytování podpory.

9.2. Údaje jsou uchovávány po dobu trvání Smlouvy a po nezbytně nutnou dobu po jejím ukončení dle právních předpisů. Objednatel má práva podle čl. 15–22 GDPR; uplatnit je lze e-mailem na **info@bigtweak.cz**.

## **10. Závěrečná ustanovení**

10.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit podmínky této Nabídky zveřejněním nového znění na webu **smotrim.cz**. Změny nabývají účinnosti okamžikem zveřejnění. Na již uhrazené období se použije znění platné v okamžiku úhrady.

10.2. Vztahy stran se řídí právem České republiky. Veškeré spory, které se nepodaří vyřešit v reklamačním řízení, projedná místně příslušný soud podle sídla Poskytovatele.

10.3. Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným, neúčinnost ostatních ustanovení tím není dotčena.

10.4. Úhradou Služby Objednatel potvrzuje, že: je s touto Nabídkou v plném rozsahu seznámen; rozumí jejím podmínkám; souhlasí s tím, že Služba má technickou povahu a představuje digitální obsah, že konkrétní kvalita vysílání ani konkrétní skladba kanálů nejsou zaručeny a že způsob vrácení prostředků se řídí článkem 3 této Smlouvy (včetně individuálního posouzení při úplném ukončení vysílání — čl. 3.7).

## **Údaje Poskytovatele**

**Big Tweak s.r.o.**

Senovážné nám. 978/23, 110 00 Praha 1, Česká republika

E-mail: [info@bigtweak.cz](mailto:info@bigtweak.cz)

Tel.: +420 608 210 867

Web: [smotrim.cz](http://smotrim.cz)

Provozní doba poradenství: pondělí–pátek 08:00–17:00 (CET/CEST).