

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky (dále jen „VOP“) jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (Zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a upravují ujednání mezi smluvními stranami.

## 1 Výklad pojmů

- 1) **Poskytovatel:** je Ing. Michaela Mudrochová  
IČ: 63121913  
Sídlo: Saběnice 13, Havraň, okres Most  
Živnostenský list zapsaný na ŽÚ Most pod čj. 1031444  
Osvědčení ČTÚ č. 2389
- 2) **Zákazník:** je jakákoli fyzická či právnická osoba, která s poskytovatelem uzavřela smlouvu.
- 3) **Služba:** rozumí se veřejně dostupná služba elektronických komunikací spočívající v poskytnutí připojení (přístupu) k:
  - a) internetu - zprostředkování připojení k síti internet
  - b) VoIP: telefonní služby poskytované prostřednictvím sítě elektronických komunikací
  - c) IPTV - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací, Službu IPTV je možné zákazníkovi poskytnout pouze při současném poskytování služby internet.
- 4) **Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací: připojení k internetu**, dále jen „Smlouva“ v níž jsou sjednána základní povinnosti a práva mezi zákazníkem a poskytovatelem. Proces jednání o uzavření smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření smlouvy poskytovatelem nebo zákazníkem.
- 5) **Cena:** je cena za poskytnutou službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí služby. Aktuální platné ceny za poskytované služby zpřístupňuje poskytovatel vždy na svých internetových stránkách. Cena platná v době uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě.

- 6) **Vyúčtování:** je doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování ceny za službu či jiné služby poskytnuté zákazníkovi poskytovatelem.
- 7) **Reklamacce:** je právní úkon směřující k uplatnění práva zákazníka při poruše služby, případně vadně vystaveným vyúčtováním.

## 2 Vznik a zánik Smlouvy

- 1) Zákazník podává návrh na uzavření smlouvy prostřednictvím telefonu, SMS, případně pomocí kontaktního formuláře na internetových stránkách poskytovatele, popřípadě mailem. Po obdržení objednávky je poskytovatel povinen zjistit možnost zřízení služby v požadovaném místě připojení a takto službu zřídit. Smlouva se sepisuje v den zřízení služby. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Poskytovatel je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout v případě, že:
  - není v požadovaném místě připojení možné službu zpřístupnit z technických, anebo jiných provozních důvodů. (nepřímá viditelnost, nerentabilita, apod.)
  - má pohledávku za zákazníkem z předchozích smluvních vztahů
  - majitel nemovitosti nevydal souhlas s umístněním zařízení pro vysílání a příjem internetu
  - zákazník je v konkurzu či likvidaci, popřípadě byl na zákazníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či osobní bankrot
  - zákazník při jednání o uzavření smlouvy poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.

- 3) Smlouva může být uzavřena pouze písemně, při zřízení služby poskytovatele se zákazníkem. Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů.
- 4) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou se závazkem (časově určeným závazkem užívání služby v případě pronájmu zařízení).
- 5) Smlouvu zákazník může vypovědět písemnou nebo elektronickou formou následujícím způsobem:
  - a) bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, v němž byla poskytovateli doručena výpověď zákazníkem, nebo
  - b) do 1 měsíce po oznámení změny VOP nebo ceníku služeb vydaných poskytovatelem s tím, že výpověď je činná a smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny cen. V případě, že zákazník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

- b) změnit Všeobecné obchodní podmínky. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných obchodních podmínek, která pro zákazníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat zákazníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je zákazník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných obchodních podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných obchodních podmínek. V případě, že zákazník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.
  - c) změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch zákazníka
  - d) postoupit svá práva a povinnosti na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích. Má se za to, že zákazník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.
  - e) Poskytovatel si vyhrazuje právo na omezení Služby a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním zákazníkem, či skupinou zákazníků na úkor ostatních.
  - f) Poskytovatel je oprávněn dočasně nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje integritu a funkčnost sítě.
  - g) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 3) Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy, rozvoje, opravy a nutné údržby technologického zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování služby.

### 3 Práva a povinnosti poskytovatele

- 1) Poskytovatel je povinen:
  - a) poskytovat zákazníkovi službu na základě smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými v těchto Všeobecných podmínkách
  - b) na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit zjištěnou či nahlášenou poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatel.
  - c) poruchu služby je poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději do 24hodin dnů po jejím nahlášení, či zjištění
  - d) poskytnout zákazníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši cen za poskytované služby, a to buď písemně, nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím zákazník, telefonicky.
- 2) Poskytovatel je oprávněn:
  - a) změnit platné ceny za poskytované služby. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny cen, která pro zákazníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat zákazníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je zákazník oprávněn bez sankce

## 4 Práva a povinnosti zákazníka

- 1) Zákazník je oprávněn užívat službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.
- 2) Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se zněním Smlouvy, VOP a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 3) Zákazník je povinen:
  - a) užívat poskytovanou Službu řádně, zodpovědně, v souladu s dobrými mravy a panujícími zvyklostmi, platným právním řádem České republiky, případně instrukcemi Poskytovatele.
  - b) užívat výhradně koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu a pouze schválené poskytovatelem.
  - c) hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas
  - d) nahlásit poskytovateli výskyt poruch Služby, a to bez zbytečného odkladu na kontakty k tomu určené poskytovatelem
  - e) uhradit poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky poskytovatele za zákazníkem
  - f) uhradit poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování poruchy služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele.
  - g) poskytnout poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění služby či zajištění dalšího poskytování služby poskytovatelem (zejména umožnit poskytovateli vstup do nemovitosti, je-li toho zapotřebí, zajistit souhlas majitele nemovitosti s instalací koncového bodu, jeli zapotřebí). Pokud zákazník poskytovateli potřebnou součinnost ani na základě opakované výzvy neposkytne, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností zákazníka a poskytovatel není povinen zákazníkovi službu zprovoznit, či v jejím dalším poskytování pokračovat.

Takové prodlení se zprovozněním Služby nebo s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy poskytovatelem a za prodlení na straně poskytovatele.
- 4) Zákazník zejména nesmí:
  - a) porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob

- b) zneužívat službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání
- c) umožňovat přístup ke službě třetím osobám, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak
- d) poškozovat síť poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit služby pro zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.

- 5) Zákazník je povinen vyzoomět poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních a kontaktních údajů uvedených ve smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ, telefon, email, atp. Tyto změny je zákazník povinen poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů.

## 5 Platební podmínky

- 1) Cena za poskytnutou službu začíná být poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční služby zákazníkem. Dnem převzetí funkční služby zákazníkem je den, kdy poskytovatel předá funkční službu zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn účtovat a zákazník je povinen za poskytnutou službu platit cenu ve výši platné v době poskytnutí služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 2) Aktuálně platné ceny za poskytované služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách poskytovatele.
- 3) Poskytovatel zákazníkovi bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví na úhradu ceny za poskytnutou službu fakturu a zašle mu ho elektronicky na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
- 4) Poskytovatel je povinen zákazníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii faktury. Poskytnutí kopie faktury nemá odkladný vliv na jeho splatnost. Zúčtovacím obdobím je aktuální kalendářní měsíc.
- 5) Účastník je povinen uhradit fakturu do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.
- 6) Pro případ prodlení zákazníka s úhradou faktury se poskytovatel se zákazníkem dohodl na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

## 6 Ochrana osobních údajů

- 1) Smluvní strany smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 2) Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu ČR.
- 3) V souvislosti s plněním smlouvy je poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje zákazníka, jakožto i odpovídající provozní údaje. Má se za to, že zákazník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.
- 4) Zákazník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v Tabulce zákazníků, který je poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 5) Ochrana osobních údajů zákazníka je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 6) Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

## 7 Odpovědnost poskytovatele

- 1) Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost.
- 2) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která zákazníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s koncovým zařízením sloužícím pro užívání služby.
- 3) Poskytovatel není povinen nahrazovat zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku poruchy služby či postupu poskytovatele.
- 4) Při poskytování služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost zákazníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek [www.tennet.cz](http://www.tennet.cz)).

## 8 Reklamace

- 1) Zákazník je oprávněn podat u poskytovatele reklamaci:
  - a) na vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
  - b) na poskytovanou službu.
- 2) Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnutou službu je zákazník oprávněn podat u poskytovatele písemně, či elektronickou poštou nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení faktury zákazníkovi, jinak právo na podání reklamace zanikne. Reklamace musí obsahovat označení zákazníka, číslo smlouvy, vadného vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje zákazník vadu.
- 3) Vadné vyúčtování ceny je takové vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým službám.
- 4) V případě, že poskytovatel při vyřizování reklamace na poskytovanou službu zjistí, že službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je povinen přiměřeně snížit cenu za poskytnutou službu, nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 5) Poskytovatel je povinen reklamaci na vadné vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo reklamaci na poskytovanou službu vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání.

## 9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel zpracovává údaje zákazníka v souladu s platnými právními předpisy.
- 3) VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese [www.tennet.cz](http://www.tennet.cz)
- 4) Závazkový právní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 5) VOP nabývají činnost dnem 1.9.2018 a nahrazují dosud platné VOP.

V Saběnicích, dne 1.9.2018.

Ing. Michaela Muđrochová  
Saběnice 13, Most 434 01  
tel: 777131303, 777116567  
IČ: 63121943  
info@tennet.cz, www.tennet.cz

