



www.tennet.cz

## 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:** TenNet ISP s.r.o.  
C 44546 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem  
IČ: 08741166  
Sídlo: Saběnice 13, Havraň, okres Most  
Osvědčení ČTÚ č. 4624  
telefon: 777131303, HOTLINE 777116567  
mail: info@tennet.cz, web: www.tennet.cz
- 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 ze strany Poskytovatele.
  - b) 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. IPTV je poskytována ze strany SledovaniTV.cz, kterému poskytovatel pronajímá síť.
- 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. Reklamacce je uživatel oprávněn podat u poskytovatele telefonicky na tel číslo 777131303, písemně na adresu sídla Poskytovatele, či elektronickou poštou na info@tennet.cz nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny nebo do dvou měsíců ode dne vadně poskytnuté služby, jinak právo na podání reklamacce zanikne.
- 8) **Ceníkem** se rozumí dokument vypracovaný Poskytovatelem obsahující informace o cenách Služeb, materiálu, servisních zásahů a dalších úkonů, které je oprávněn poskytovat Poskytovatel. Jeho aktuální verze je kdykoliv dostupná na webových stránkách Poskytovatele www.tennet.cz.
- 9) **Koncové zařízení** je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou Uživatelé zajišťovány Služby elektronických komunikací.
- 10) **Rychlost**
  - a) **Minimální rychlost** stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu a jejíž hodnota odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevat zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě. Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální: Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální: Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku realtime komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Výjimka z garance minimální rychlosti: Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.
  - b) **Běžná rychlost** stahování i odesílání dat, je taková, která je zákazníkovi dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.

- c) **Inzerovaná rychlost** je hodnota, kterou uvádí Poskytovatel ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.
- d) **Maximální rychlost** je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

#### Tabulky rychlosti připojení k internetu dle nabízených tarifů

Všechny nabízené tarify jsou realizovány bezdrátovým připojením. Uvedené rychlosti jsou měřeny na transportní vrstvě (TCP/IP).

##### Rychlost stahování - download

Název tarifu	Maximální Inzerovaná	Běžná	Minimální
WIFI Mini	10 Mb/s	7 Mb/s	4 Mb/s
WIFI Matrix	16 Mb/s	11 Mb/s	6 Mb/s
WIFI Maxi	20 Mb/s	14 Mb/s	7 Mb/s
WIFI Senior/ZTP	8 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s
WIFI pro firmy	30 Mb/s	21 Mb/s	10 Mb/s

##### Rychlost odesílání - upload

Název tarifu	Maximální Inzerovaná	Běžná	Minimální
WIFI Mini	5 Mb/s	4 Mb/s	2 Mb/s
WIFI Matrix	8 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s
WIFI Maxi	10 Mb/s	7 Mb/s	4 Mb/s
WIFI Senior/ZTP	3 Mb/s	2 Mb/s	1 Mb/s
WIFI pro firmy	20 Mb/s	14 Mb/s	7 Mb/s

Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým zařízením poskytovatele a to pouze při připojení kabelem, nikoliv bezdrátově.

Dopady jiných poskytovaných služeb na službu internet:

- e) Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba internetového připojení.
- f) Služba SledováníTV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 4 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba SledováníTV současně provozována.
- 11) **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje
- 12) **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hrátelnost.
- 13) **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:10. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.
- 14) **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, online hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
- 15) **Kolísání kvality přenosu – jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

#### 16) Definice odchylek a jejich dopady:

- a) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- b) Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- c) Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE 777116567.

## 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, protože:
- a) není v požadovaném místě připojení možné službu zpřístupnit z technických, anebo jiných provozních důvodů. (nepřímá viditelnost, nerentabilita, apod.)
- b) má pohledávku za zákazníkem z předchozích smluvních vztahů
- c) majitel nemovitosti nevydal souhlas s umístěním zařízení pro vysílání a příjem internetu
- d) zákazník je v konkurzu či likvidaci, popřípadě byl na zákazníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či osobní bankrot
- e) 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.
- 5) Smlouvu zákazník může vypovědět písemnou (na adresu Poskytovatele) nebo elektronickou formou (na mail info@tennet.cz) následujícím způsobem:
- a) bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet po dni doručení výpovědi, nebo
- b) v případě nesouhlasu účastníka s jednostrannou změnou je smlouvu možné ukončit ke dni nabytí účinnosti změny. Jednostrannou změnou je např. oznámení změny VOP nebo ceníku služeb vydaných poskytovatelem.
- 6) Předpokladem pro poskytování služby je instalace potřebného koncového zařízení. Toto zařízení buď instaluje Uživatel Poskytovatel, nebo si instalaci provede sám Uživatel, nebo osoba Uživatelem pověřená. Poskytovatel neomezuje uživatele v užívání vlastních koncových zařízení, ale vyhrazuje provést kontrolu nastavení instalovaného zařízení a jeho technickou způsobilost.

### 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 poskytovatele.
  - 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 provádět tyto jednostranné změny:
  - a) změnit platné ceny za poskytované služby. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny cen, odeslat zákazníkovi způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, oznámení o zamýšlené změně s informací, že je zákazník oprávněn bez sankce 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 nevypraví, platí bez dalšího nevratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.
  - b) změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky v případě, že se změní dostupnost některých služeb. Všeobecné obchodní podmínky a Ceník. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných obchodních podmínek, odeslat zákazníkovi způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, 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 nevypraví, platí bez dalšího nevratitelná 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.
- 4) Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby SLEDOVÁNÍTV, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů) nebo provozovatele služby SLEDOVÁNÍTV které poskytovatel přebírá. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
- 5) Poskytovatel neodpovídá za jednostrannou změnu programové nabídky služby SLEDOVÁNÍTV ze strany provozovatele služby, zejména strukturu programů, počet programů, zejména z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnosti za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 6) Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na transportní vrstvě.
- 7) Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu podle ustanovení § 34a Zákona tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se Zákazník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je Poskytovatel dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
- 8) Zákazník je oprávněn požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu v těchto případech a výši:
  - a) Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
  - b) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.
- 9) Zákazník je oprávněn požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Výše paušální náhrady činí 400 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím
- 10) Zákazník je oprávněn požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při nedodržení termínů opravy a instalace v těchto případech a výši:
  - a) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
  - b) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč
- 11) OKU kód (Ověřovací kód účastníka) je jedinečný identifikační údaj, který vám je přidělen automaticky po uzavření smlouvy – jedná se přímo o číslo smlouvy.

### 4 Práva a povinnosti zákazníka

- 1) Zákazník se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání služeb. Důsledky za porušení tohoto závazku nese Uživatel.
- 2) Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah využití služeb Uživatelem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, ani nenes odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.
- 3) Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny.
- 4) Zákazník bere na vědomí, že při využívání služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenes žádnou zodpovědnost za jakékoliv škody vzniklé, nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení uživatele, ani za ztrátu dat Uživatele umístěných na koncovém zařízení.



- 5) Zákazník se zavazuje užívat služby pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikal žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí, pro něž nemá oprávnění, nepoužíval ani nešířil jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování. Uživatel se též zavazuje nepřipojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení.
  - 6) Zákazník je oprávněn užívat službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.
  - 7) Zákazník není oprávněn přeprodávat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jiným osobám.
  - 8) Zákazník výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb SLEDOVÁNÍTV může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace
  - 9) V případě využívání služeb SLEDOVÁNÍTV nevzniká uživateli právo obsahy užít ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů o autorském právu, kromě užití pro osobní potřebu dle účelu poskytované služby v rozsahu, jaký technicky umožňuje taková služba. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby SLEDOVÁNÍTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a rozmnožování obsahů i jejich rozšiřování či sdělování veřejnosti, 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 účinností odstoupit.
  - 10) 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) hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas
    - c) nahlásit poskytovateli výskyt poruch Služby, a to bez zbytečného odkladu na kontakty k tomu určené poskytovatelem (viz Reklamáce 1.7 VOP)
    - d) uhradit poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky poskytovatele za zákazníkem
    - e) 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.
    - f) 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 neposkytne, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností zákazníka a poskytovatel není povinen zákazníkovi službu zprovoznit, či v jejím dalším poskytování pokračovat.
  - 11) 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.
- e) Zákazník je povinen vyrozumět 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 a to buď písemně na adresu Poskytovatele, nebo mailem na info@tennet.cz .

## 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.
- 2) Aktuálně platné ceny za poskytované služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách poskytovatele.
- 3) Poskytovatel zákazníkovi 10 dne zúčtovacího období vystaví na úhradu ceny za poskytnutou službu fakturu a zašle mu ji způsobem, který si zákazník vybere/zaškrtně při podpisu Smlouvy
- 4) Poskytovatel je povinen uživateli na základě jeho výzvy zaslat kopii faktury. Poskytnutí kopie faktury nemá odkladný vliv na jeho splatnost. Zúčtovacím obdobím je aktuální kalendářní měsíc.
- 5) Uživatel je povinen uhradit fakturu do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.
- 6) Pokud uživatel neobdrží vyúčtování za službu do 10. dne v měsíci a nepožádá-li o nové vystavení dokladu do 10 dnů poté, má poskytovatel za to, že faktura byla doručena poslední den lhůty pro zaslání, tzn. 20.den v měsíci.
- 7) Pro případ prodlení zákazníka s úhradou faktury se poskytovatel se zákazníkem dohodli na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky denně.
- 8) Poskytovatel je povinen upozornit Uživatele na existenci jeho dluhu vůči Poskytovateli a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat výzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Uživateli k zaplacení dluhu.
- 9) Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.
- 10) Pokud Uživatel zaplatí Poskytovateli všechny dlužné částky, přičemž mu mezitím Poskytovatel omezil nebo zastavil dodávání Služeb dle ustanovení 2 Smlouvy, může Poskytovatel na žádost Uživatele provést aktivaci Služeb. Za aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatků dle platného Ceníku.
- 11) V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 4.7 VOP je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu dle platného Ceníku, která je splatná 3. den po doručení výzvy Uživateli, ve které ho Poskytovatel upozorní na porušení zákazu uvedeného v odstavci 4.7 VOP a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.
- 12) Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných měsíčních paušálních poplatků za sjednané Služby a jiných poplatků či smluvních pokut dle Ceníku není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb v důsledku jejich zablokování dle ustanovení 2 Smlouvy.

## 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 neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby, v případě, že došlo k poruše v důsledku neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Uživatele, nebo jiných osob.
- 4) Poskytovatel není povinen nahrazovat zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku poruchy služby či postupu poskytovatele.
- 5) Při poskytování služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušeni poskytování služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušeni 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 Reklamac

- 1) Uživatel je oprávněn podat u poskytovatele reklamaci:
  - a) na vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
  - b) na poskytovanou službu.
- 2) Reklamac musí obsahovat označení zákazníka, číslo smlouvy a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje uživatel vadu.
- 3) Vadné vyúčtování ceny je takové vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým službám.
- 4) Poskytovatel je povinen reklamaci na vadné vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo reklamaci na poskytovanou službu vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne jejího podání.
- 5) V případě, že poskytovatel při vyřizování reklamac na poskytnutou 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 s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 6) Za každý výpadek nebo přerušeni služby způsobený Poskytovatelem, delší než 24 hod, bude Uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve výši alikvotní částky z měsíčního paušálu za každých 24hodin výpadku. Tato sleva bude poskytnuta na vyžádání Uživatelem (telefonicky, písemně, elektronicky) ve

faktuře vystavené na další měsíc poskytování služby po měsíci, v němž nárok na slevu Uživateli vznikl.

- 7) Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamac bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamac.

## 9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti na straně Poskytovatele a Uživatele jakož i podmínky, na základě kterých bude Poskytovatel poskytovat Uživateli Služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ č. 4624.
- 2) Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze na území ČR
- 3) Poskytovatel zpracovává údaje zákazníka v souladu s platnými právními předpisy.
- 4) VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele [www.tennet.cz](http://www.tennet.cz)
- 5) 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.
- 6) Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
- 7) Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 8) VOP nabývají účinnosti dnem 1.1.2021 a nahrazují dosud platné VOP.

### Ceník servisních zásahů a služeb

Všechny nabízené tarify jsou realizovány bezdrátovým připojením. Uvedené rychlosti jsou měřeny na transportní vrstvě (TCP/IP).

Služba	Download - Stahování	Upload - Nahrávání	Cena
<b>WIFI Mini</b>	10 Mb/s	5 Mb/s	300 Kč
<b>WIFI Matrix</b>	16 Mb/s	8 Mb/s	390 Kč
<b>WIFI Maxi</b>	20 Mb/s	10 Mb/s	550 Kč
<b>WIFI Senior/ZTP</b>	8 Mb/s	3 Mb/s	190 Kč
<b>WIFI pro firmy</b>	30 Mb/s	20 Mb/s	790 Kč
<b>Veřejná IP adresa</b>			100 Kč

Zásah	Cena
Zřízení připojení do sítě Internet - bez závazku	zdarma
Výjezd na základě reklamac připojení	zdarma
Oprava neodborného zásahu na koncovém zařízení, účtováno po 30 min	500 Kč / hod
Odeslání upomínky za neuhrazenou fakturu mailem, nebo dopisem	50 Kč
Opětovná aktivace z důvodu neuhrazené faktury	500 Kč
Opětovná aktivace z důvodu přerušeni připojení	500 Kč
Deaktivace služby	zdarma

VOP a ceník nabývá účinnosti dnem 1.8.2024 a nahrazuje dosud platné VOP a Ceník.