

Obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb **TkomNET s.r.o.**

Obchodní podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti **TkomNET s.r.o.** (dále jen "Podmínky") stanovují podmínky poskytování telekomunikačních služeb a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mezi Účastníkem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí.

Podmínky se řídí právním řádem České republiky, především předpisem č. 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

1. Poskytovatel

1.1 Poskytovatelem je společnost **TkomNET s.r.o.**, IČ: 46968865, sídlo Maltézské náměstí 537/4, Praha 1, PSČ 118 00, která poskytuje telekomunikační služby Účastníkovi nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

2. Účastník

2.1 Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu (Objednávku) o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouvu).

3. Služba

3.1 Telekomunikační služba (dále jen Služba) je definována Popisem služby, který je součástí Smlouvy o poskytování služby nebo je umístěn na [www stránkách Poskytovatele](http://www.tkom.cz).

3.2 Hlasové služby zahrnují především uskutečňování odchozích telefonických hovorů (spojení) z koncových telekomunikačních zařízení v sítích vybraných operátorů provozujících veřejnou pevnou nebo mobilní telekomunikační síť na území České republiky do sítí operátorů pevných, mobilních i družicových sítí v ČR i zahraničí. Služba je Poskytována Účastníkům na celém území České republiky.

3.3 Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí v ČR a v zahraničí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé Přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na vybraných územích České republiky, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na [www stránkách Poskytovatele](http://www.tkom.cz).

3.4 Pro poskytování Služby využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů.

3.5 Přenos čísel na žádost Účastníka provede Poskytovatel dle platných podmínek přenositelnosti, tyto jsou zveřejněny na www.tkom.cz.

4. Uzavření smlouvy

4.1 Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu (Objednávku) o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) podle občanského zákoníku Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smlouva musí být uzavřena písemnou formou.

4.2 Smlouva je platná dnem podpisu smlouvy a účinná dnem zahájení příslušné služby.

4.3 Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) smlouvy do doby řádného zahájení služby od smlouvy odstoupit, jestliže:

4.3.1 osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, mu pro uzavření smlouvy poskytla údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;

4.3.2 osoba, jež si přeje využívat Službu, má vůči Poskytovateli dluh;

4.3.3 právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci;

4.3.4 osoba, která uzavřela Smlouvu, je účastníkem insolventního řízení pro úpadek;

4.3.5 službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů zahájit;

5. Platnost a ukončení smlouvy

5.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou nebo určitou, jak je uvedeno ve smlouvě. Účastník je oprávněn, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, ukončit smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli.

5.2 Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle bodu 9 těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení.

5.3 Poskytovatel může ukončit smlouvu výpovědí s lhůtou v trvání 1 měsíc v případě, že ukončuje poskytování služby, na kterou byla smlouva uzavřena. Smlouva bude rovněž ukončena okamžikem pozbytí platnosti příslušné telekomunikační licence nebo osvědčení o registraci podle generální licence.

5.4 Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

5.5 Účastník má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník náklady spojené s navrácením zboží a je povinen uhradit poměrnou část ceny sjednaného měsíčního paušálu.

5.6 Po ukončení smlouvy budou strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti jim dané během trvání této smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve smlouvě. V případě neplnění je stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto podmínek, jako je vyúčtování úroku z prodlení a použití třetí strany při vymáhání dluhu a postoupení pohledávek.

5.7 V případě nedodržení podmínek smlouvy na dobu určitou během prvních dvanácti (12) či dvaceti čtyř (24) měsíců od data uvedení služby do provozu je zákazník povinen zaplatit deaktivační poplatek ve stanovené výši pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

5.8. V případě, že Účastník pro připojení k Internetu používá bezdrátové zařízení, které je ve vlastnictví firmy **TkomNET s.r.o.**, po skončení platnosti této smlouvy je účastník povinen toto bezdrátové zařízení nepoškozené vrátit, případně umožnit jeho demontáž nejpozději do 5ti dnů po skončení platnosti této smlouvy. Tato demontáž bude zpoplatněna dle platného ceníku (cena započaté hodiny a dopravy). Za poškození se nepovažuje běžné opotřebení a působení povětrnostních vlivů na venkovní části zařízení.

6. Identifikační údaje a ochrana osobních údajů

6.1 Pro uzavření smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli údaje, specifikované ve Smlouvě nebo Objednávce služeb. Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a souhlasí s jejich zpracováním Poskytovatelem v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů za účelem poskytování a vyúčtování služby specifikované smlouvou po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

6.2 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu jméno, příjmení, (popřípadě firma, identifikační číslo), adresa, emailová adresa a telefonní číslo za účelem podávání informací o poskytovanych a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud svůj souhlas písemně neodvolá dle bodu 6.3 těchto Podmínek. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn tato data předat ke zpracování třetím subjektům. Poskytovatel zabezpečí, aby třetí subjekty použili předané údaje pouze k účelům, uvedených v tomto odstavci.

6.3 Účastník má právo souhlas dle odstavce 6.2 těchto podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli.

6.4 Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Účastníkovi doložení těchto údajů.

6.5 Veškeré informace obsažené ve smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku v jeho platném znění, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

6.6 Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.

7. Cena za služby a její úhrada

7.1 Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za služby podle cen sjednaných ve smlouvě nebo platném dodatku smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování.

7.2 Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) obsahující náležitosti minimálně dle Opatření Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3/07.2005-4 a to dle smlouvy poštou nebo e-mailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezavazuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedeném na vyúčtování. Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou. Tato služba bude zpoplatněna cenou dle ceníku služeb.

7.3 Účastník, pokud není smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.

7.4 Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování v den splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení v souladu se zákonem za každý den prodlení. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.

7.5 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který nezaplatil v termínu splatnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele, popřípadě pohledávku postoupit.

7.6 V případě, že dojde ke změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden kalendářní měsíc přede dnem, kdy změna vstoupí v platnost.

7.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo na zpoplatnění služeb zákazníkovi, spojených s jeho platební nezádností a zákazník se zavazuje je uhradit.

8. Závady a odpovědnost za škody

8.1 Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu e-mailem nebo telefonicky Poskytovateli, na kontakty uvedené ve Smlouvě a na www stránkách Poskytovatele.

8.2 V případě, že služba nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě zpravidla do 96 hodin od jejího nahlášení. V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo.

8.3 Poskytovatel, nestanoví-li smlouva jinak, není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného či neúplného poskytnutí služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů.

8.4 Pokud Účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu služby, využívané účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání připojováno ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu Poskytovateli, je povinen poskytnout Poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.

8.5 Přerušení elektrického napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného na adrese připojení Účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněno Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

8.6 Zákazník přebírá plnou zodpovědnost za veškerá zařízení předaná mu do užívání. Je povinen je pojistit a zabezpečit proti cizímu zásahu a poškození. V případě zcizení nebo poškození uhradí náklady na uvedení do původního funkčního stavu.

8.7 Zákazník se zavazuje neposkytovat prostřednictvím svého připojení k síti Internet dalším osobám. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý zjištěný případ. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároku poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

8.8 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na WWW serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

8.9 Účastník je povinen:

8.9.1 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

8.9.2 učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízeními Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

9. Pozastavení poskytování služeb

9.1 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke službě v následujících případech a za následujících podmínek:

9.1.1 na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 72 hodin od obdržení žádosti;

9.1.2 pokud Účastník nezaplatil za služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;

9.1.3 pokud Účastník připojí k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz připojováno ČR a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;

9.1.4 pokud Účastník porušuje tyto Podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;

9.1.5 pokud Účastník poskytne Poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;

9.1.6 v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasilací pro fakturaci.

9.2 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování telekomunikačních služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu k těmto službám, pokud Účastník prostřednictvím služby připojení k síti Internet provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv ilegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití (například rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu), nebo se do nich zapojuje.

9.3 Účastník je povinen nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

9.4 Účastník má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání služeb do 2 pracovních dnů poté, co Účastník odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo.

9.5 Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke službě nebo částečným či úplným pozastavením služby z důvodu porušení těchto Podmínek Účastníkem.

10. Reklama

10.1 Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované služby. Reklamaci podává písemně na korespondenční adresu uvedenou na www stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě.

10.2 Reklama musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka smluvního vztahu a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamační v českém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamační.

10.3 Spočívá-li reklamační v nesprávném vyúčtování ceny služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 1 měsíce od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.

10.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 15 dnů od jejího doručení u reklamací nevyžadujících technické šetření, do 30 dnů u reklamací vyžadujících technické šetření.

10.5 Uplatnění reklamační nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby. Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně nebo e-mailem.

10.6 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamační a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.

10.7 Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením podané reklamační týkající se výše ceny za službu, je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Text těchto Všeobecných podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Podmínky nebo Smlouva mohou být zveřejněny nebo mohou být přílohou nabídky i v jiném jazyce, vždy však musí být současně zveřejněna nebo přiložena česká verze.

11.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

11.3 Smluvní strany se zavazují urovnávat veškeré spory přednostně smírným způsobem. Subjektem mimosoudního řešení sporů je ze zákona Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz/resene-spory-ctu).

11.4 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01. 12. 2016. O změně obchodních podmínek bude účastník informován bez zbytečného odkladu e-mailem nahlášeným účastníkem pro elektronickou komunikaci.