

# Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací

TNtech, s.r.o., Květná 301, M. Touškov, IČ: 291 18 999

## Článek I.: Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb, dále jen „podmínky“, platí pro poskytování služeb společností TNtech, s.r.o., dále jen „poskytovatelem“.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat telekomunikační služby přístupu k síti Internet podle zákona č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích), a to v souladu s Osvědčením č. 3175 Českého telekomunikačního úřadu č.j. ČTÚ-90 132/2011-634 ze dne 30. 9. 2011.
3. Služby v souladu s těmito podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto podmínky. Každou změnu musí oznámit nejméně 1 měsíc předem uživateli emailem s odkazem na webové stránky. Uživatel má právo s novými podmínkami nesouhlasit a do jednoho měsíce od nabytí jejich platnosti odstoupit od smlouvy.

## Článek II.: Poskytované služby

1. Služba je k dispozici 24 hodin denně. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení přístupu za účelem oprav či nezbytných modifikací technického nebo programového vybavení. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Poruchy bránící v přístupu odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností v co možná nejkratším čase.
2. K ohlášení poruch udržuje poskytovatel zákaznickou linku dostupnou na telefonním čísle 373700300 a e-mailu [servis@tntech.cz](mailto:servis@tntech.cz), dosažitelnou v pracovní dny v době mezi 8.00 až 18.00 hod. Mimo pracovní dobu je zákaznickou linka dostupná s možnou delší dobou reakce. Vždy je ale informace o hovoru zaznamenána a operátor se zákazníkovi ozve zpět. Jednotlivé služby mohou mít samostatné zákaznické linky. Doporučujeme používat přímo tyto linky (pokud jsou k dispozici).
3. Objednávky dalších služeb (servis, atd.), změny stávajících služeb a jejich reklamace probíhají také prostřednictvím zákaznické linky dostupné na kontaktech v bodu II.2.
4. V případě předčasného ukončení smluvního závazku (tj. smlouva s minimálním trváním) je za nevyčerpané smluvní období účtována smluvní pokut ve výši jedné pětiny ceny služby za zbývající období.
5. Po ukončení služby je uživatel povinen vypořádat všechny své závazky, a to zejména doplatit kredit a vrátit zapůjčené koncové zařízení nejdéle do 10 dnů od dne ukončení smlouvy.
6. Poskytovatel neručí za případná prodloužení, výpadky či poškození integrity dat při přenosu způsobené třetí osobou, zejména přenosovými trasami ostatních poskytovatelů sítě Internet.
7. Služby jsou poskytovány výhradně pro potřeby uživatele a k jejich užívání je uživatel oprávněn pouze v místě připojení. Bez předchozí písemné dohody s poskytovatelem je jakékoliv poskytování, zpřístupňování, prodej, sdílení či další šíření poskytnutých služeb třetím osobám, a to bez ohledu na užití prostředky, považováno za zvláště hrubé porušení této smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a uživateli účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.
8. Služba Internet
  - 8.1. Poskytovatel umožní propojení (dále jen „přístup“) prostředků výpočetní techniky nebo lokální sítě uživatele (dále jen „prostředky uživatele“) se sítí Internet. Za tímto účelem je (mikrovlnným spojem nebo jiným vhodným způsobem) zřízena datová linka propojující prostředky uživatele s přístupovým bodem poskytovatele.
  - 8.2. Hardwarové vybavení na straně uživatele nutné k přístupu je zpravidla majetkem poskytovatele, je zapůjčené na dobu trvání služby uživateli. Jedná se o bezdrátový vysílač s anténou a jiné prvky podobné povahy. Vnitřní router a jiné prvky (switch, kabeláž, apod.) jsou v majetku uživatele.
9. Služba VoIP
  - 9.1. Veřejně dostupná telefonní služba v pevné síti je poskytována prostřednictvím hlasové ústředny poskytovatele. Uživatel připojuje své koncové telekomunikační zařízení (VoIP brána/telefon/ústředna) protokolem SIP k ústředně poskytovatele na adrese [sip.itit.cz](http://sip.itit.cz).
  - 9.2. Hardwarové i softwarové vybavení na straně uživatele nutné k přístupu si obstará na své náklady uživatel. Pokud je část vybavení zapůjčena poskytovatelem uživateli, je zpravidla uzavřena smlouva s danou minimální dobou trvání.
10. Služba TNmobil – mobilní volání a Internet [www.tnmobil.cz](http://www.tnmobil.cz)
  - 10.1. Jedná se o veřejně dostupnou telefonní službu v mobilní síti poskytovanou prostřednictvím SIM karet poskytovatele.
  - 10.2. Zákaznická linka služby TNmobil je tel. 377 311 113 a [info@tnmobil.cz](mailto:info@tnmobil.cz).
  - 10.3. Ke dni objednání služby je z kreditu odečítána paušální částka dle tarifu, hovorové se odečítá průběžně.
  - 10.4. Stav kreditu a přehled hovorů je možné sledovat na [www.tnmobil.cz](http://www.tnmobil.cz) přihlášením do zákaznické samoobsluhy. U SIM karet v síti Vodafone je možnost zjišťovat stav kreditu vytočením kódu \*110#.
  - 10.5. Uživatel se zavazuje SIM kartu chránit před jejím užitím cizí osobou. V případě ztráty uživatel neprodleně informuje poskytovatele na zákaznické lince a poskytovatel SIM kartu zablokuje.

### **článek III.: Ceny a platební podmínky**

1. Služby jsou poskytovány standardně v režimu prepaid - tj. jako předplacená služba s kreditem, který si uživatel dobíjí a z něj se odečítají čerpané služby. Uživatel dobíjí kredit na bankovní účet poskytovatele (případně jinou platební metodou – viz níže Platební metody). U služeb s pevnou měsíční cenou (Internet, Hosting, ...) si uživatel de facto předplácí službu, částka čerpanou službu se odečítá zpravidla ke dni zřízení služby s měsíční periodou. U telefonních služeb se slouží kredit zároveň jako jistina proti neoprávněnému zneužití SIM karty třetí osobou (ztráta, odcizení, ...) a provoláním vysokých částek (tzv. telco fraud). formou záloh (kreditu) na následující období (jeden nebo více měsíců). Uživateli tak vzniká u poskytovatele kredit, který se vždy ke dni aktivace služby (nebo 1. den v měsíci) s měsíční periodou snižuje o paušální cenu služby za toto začínající období.
2. Platební metody:
  - a) *Bankovní převod*  
Standardní platební metodou je bankovní převod na účet poskytovatele – 2700161824 / 2010 (Fio banka a.s.). U služeb s pevnou měsíční částkou (Internet, Hosting, ...) doporučujeme trvalý příkaz.
  - b) *Platby v hotovosti metodou SuperCASH*  
Další možností je placení v hotovosti na pobočkách České pošty a na SAZKA terminálech. Uživatel dostane pro tento účel kartičku se SuperCASH číslem (pro poštu) a čárovým kódem (pro SAZKA terminál).
3. Zúčtovací období je jeden měsíc, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Stav plateb může uživatel sledovat v informačním systému. Poskytovatel zasílá vyúčtování jen na žádost uživatele, a to písemně nebo emailem.
4. Cena služby je stanovena v odstavci 1.1 smlouvy – „Obchodně-technických podmínkách připojení“. Uvedené ceny jsou smluvní podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách.
5. Objednané služby, které nebudou sjednány touto smlouvou (nejsou uvedeny v odstavci 1.1) budou účtovány samostatnou položkou dle aktuálního ceníku poskytovatele.
6. Uživatelův kredit se nesmí pohybovat v záporné výši. V případě záporného kreditu je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% dlužné částky za každý den prodlení a při prodlení delším než 14 dní od poklesu uživatelského kreditu pod 0 Kč je poskytovatel oprávněn omezit či pozastavit poskytování služeb do úhrady dlužné částky uživatelem. Po úhradě dlužné částky je Poskytovatel oprávněn účtovat manipulační poplatek 500 Kč za obnovení poskytování služeb.
7. Uživatel si může s poskytovatelem sjednat placení formou postpaid – tj. po vystavení faktury. Poskytovatel si v tomto případě vyhrazuje právo na fakturační placení bez udání důvodu nepřistoupit. Poskytovatel si vyhrazuje právo prověřovat si uživatelskou platební morálku (dluhy, osobní bankrot, konkurz, ...) a žádat složení jistiny pro eventuální krytí nevymahatelných pohledávek.

### **článek IV.: Přenos telefonního čísla**

1. Podmínky přenosů telefonních čísel upravuje samostatný dokument – Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel.

### **článek V.: Povinnosti uživatele**

1. Uživatel je povinen informovat poskytovatele o svých aktuálních kontaktech (telefon a e-mailová adresa), které pravidelně používá.
2. Uživatel služby Internet je povinen oznámit poskytovateli fyzické (MAC) adresy počítačů, které k síti připojuje. Uživatel nesmí nastavovat své síťové prvky (např. počítače) jinak než bylo dohodnuto s poskytovatelem. Neregistrované nebo špatně nakonfigurované prvky má poskytovatel právo odpojit od sítě.
3. Uživatel služby Internet nesmí nadměrně vytěžovat síť v době špičky – tj. od 8.00 do 24.00.
4. Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do technického nebo programového vybavení poskytovatele.
5. Uživatel nesmí využívat služeb sítě k obtěžování jiných uživatelů ani jakýmkoliv způsobem poškozovat počítače uživatelů (např. hackování počítačů, rozesílání nevyžádané pošty apod.) či získávat jiné soukromé informace. Páchání jiné nelegální činnosti je rovněž důvodem k dočasnému zablokování přístupu k síti.

### **článek VI.: Ochrana dat a odpovědnost za vady**

1. Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
2. Poskytovatel garantuje telekomunikační tajemství. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez výslovného souhlasu uživatele.
3. Poskytovatel neručí za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho technické vybavení. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho technické vybavení.
4. V případě, že je přístup prokazatelně zneužíván třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení přístupu do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení přístupu bude uživatel poskytovatelem informován.
5. Poskytovatel není odpovědný za nepřímé ani přímé škody způsobené neposkytnutím služby obvyklé kvalitě, jako jsou například škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu nebo zisku, obchodního případu, dat, zákazníků, dobrého jména apod.
6. Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržением podmínek.

## **článek VII.: Závěrečná ustanovení**

1. Uživatel uděluje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů, po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele.
2. Případné odchylky od těchto podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musejí mít písemnou oboustranně podepsanou formu.
3. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2015 a v plném rozsahu nahrazují podmínky předešlé.