

Smlouva o poskytnutí služeb ze dne %DATE% číslo %SML%

uzavřená podle ustanovení §1742 odst. (2) zákona č. 89/2012Sb. občanského zákoníku, podle ustanovení §63 zákona č.127/2005Sb, o elektronických komunikacích a podle nařízení Evropského parlamentu rady EU č.2016/679

I. Smluvní strany

Poskytovatel: TFnet s.r.o., Masarykova 203, 46822 Železný Brod, IČ 25471996, DIČ CZ25471996 zastoupena Ing.Tomášem Fichtnerem, jednatelem společnosti

Uživatel:

Jméno a příjmení fyzické osoby:	%%JMENO%%
Datum narození:	%%ID%%
Adresa bydliště:	%%ADRESA1%% %%ADRESA2%%, %%PSC%% %%MESTO%%
Adresa pro doručování v listinné formě vč. PSČ:	%%ADRESA1%% %%ADRESA2%%, %%PSC%% %%MESTO%%
Adresa pro doručování elektronické pošty:	%%EMAIL%%
Kontaktní mobilní telefonní číslo:	%%TEL%%

II. Předmět smlouvy

- Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku, Přílohy ceníku č.1 a č.2 a Reklamačního řádu (dokumenty dostupné na www.tfnet.cz), které tvoří nedílnou součást této Smlouvy, poskytovat uživateli na místě určeném uživatelem Služby elektronických komunikací, které si uživatel objednal z aktuální nabídky.
- Uživatel se zavazuje platit za objednané služby dle článku IV této smlouvy na základě měsíčního vyúčtování nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, za který je vyúčtování vystaveno. Uživatel si volí následný způsob pro zaslání měsíčního vyúčtování:
 - elektronickou poštou na adresu %%EMAIL%% (preferovaný)
 - přes zákaznický portál <https://klient.tfnet.cz> (uživatelské jméno a heslo je uvedeno v odstavci IV této Smlouvy).
 - poštovní zásilkou na adresu %%ADRESA1%% %%ADRESA2%%, %%PSC%% %%MESTO%% (Uživatel bere na vědomí, že zaslání vyúčtování v písemné podobě je zpoplatněno dle Ceníku).
- Nedílnou součástí této smlouvy je i Předávací protokol popř. Montážní list, ve kterém jsou uvedeny technické údaje o materiálu (zařízení), které si zákazník buď zakupuje, pronajímá popř. je Poskytovatel poskytuje k bezplatnému užívání Uživateli po dobu platnosti Smlouvy a další údaje nezbytné pro odebrání Služby Uživatelem. Předávací protokol popř. Montážní list je zároveň potvrzením o aktivaci služby.
- V případě prodloužení s platbami je Poskytovatel oprávněn s okamžitou platností pozastavit veškeré služby poskytované zákazníkovi až do doby úplného uhrazení všech pohledávek. O této skutečnosti, že uživatel dluží a hrozí pozastavení služby bude Poskytovatel informovat uživatele zvoleným způsobem pro zaslání měsíčního vyúčtování a SMS zprávou na kontaktní mobilní spojení.

III. Doba a podmínky trvání této smlouvy

- Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců.
- Zákazník má povinnost nejpozději do doby 1 měsíce od uzavření této smlouvy uhradit zvýhodněné náklady na zřízení služby (zřizovací poplatek) uvedený v Ceníku, s jejichž výší plně souhlasí.
- Výpovědní lhůta z této smlouvy se stanovuje na dobu 30 dní. Výpovědní lhůta počíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi protistraně.
- Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu určitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu, počítanou od konce výpovědní doby, ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a dále je povinen uhradit dodatečné náklady na zřízení služby ve výši 1000Kč, které mu z důvodu uzavření smlouvy na dobu určitou byly poskytnuty zdarma.
- Uživatel prohlašuje, že byl seznámen se skutečností, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se, po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, mění na Smlouvu na dobu neurčitou za následujících podmínek: Poskytovatel je povinen informovat (a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování) Uživatele, nejdříve tři měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit. Uživatel je povinen písemně sdělit Poskytovateli (poštovní zásilkou na adresu Kontaktního místa či osobní doručení tamtéž) do 15 dnů od doručení tohoto oznámení, že si již nepřeje nadále využívat a odebrat jeho Služby doposud mu poskytované. V takovém případě Smlouva skončí uplynutím sjednané doby. Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli do 15 dnů od doručení výše uvedeného oznámení, že si nepřeje nadále využívat a odebrat jeho Služby doposud mu poskytované, mění se smlouva na dobu neurčitou.
- Uživatel prohlašuje, že byl před podpisem této Smlouvy seznámen s výší instalačních a jiných poplatků dle Ceníku, výší ceny koncového materiálu (zařízení) dle Ceníku a výší smluvních pokut vyplývajících z Ceníku a Všeobecných podmínek. Aktuální verze Ceníku je kdykoliv k dispozici na www.tfnet.cz
- V případě, že Uživatel uzavřel Smlouvu s Poskytovatelem mimo sídlo Poskytovatele či mimo Kontaktní místo, má Uživatel právo od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu do 14ti dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb Poskytovatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Písemné odstoupení od Smlouvy zašle Uživatel poštovní přepravou na Kontaktní místo nebo jej osobně doručí tamtéž.
- Smlouva může být uzavřena též v provozovně Poskytovatele či na jeho Kontaktních místech. V takovém případě se na uzavírání Smlouvy a možnosti odstoupení od Smlouvy nepoužije ustanovení článku III/7 této Smlouvy.
- V případě ukončení smlouvy je Uživatel povinen poskytovateli bezodkladně vrátit veškeré zapůjčené či pronajaté zařízení, které není v jeho vlastnictví. V případě, že jej nevrátí do 14-ti dnů dle bodu 4.15 Všeobecných obchodních podmínek, bude poskytovatel postupovat dle bodu 13.3. Všeobecných obchodních podmínek.
- Uživatel může od smlouvy odstoupit při jednostranné změně Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku ze strany poskytovatele, s výjimkou změn vyplývajících ze zákona. A to bez sankcí a výpovědní lhůty.

IV. Objednané služby a informace o zařízení

Označení služby	Popis služby	Měsíční platba	
%%A1%%	%%A2%%	%%A3%%	
%%B1%%	%%B2%%	%%B3%%	
%%C1%%	%%C2%%	%%C3%%	
%%D1%%	%%D2%%	%%D3%%	
%%E1%%	%%E2%%	%%E3%%	
%%F1%%	%%F2%%	%%F3%%	
Heslo pro komunikaci se zákaznickou podporou:		%%SML%%	
Heslo pro zákaznický portál:		%%HESLO%%	
Informace o poskytnutém zařízení			
Označení služby	Zařízení a sériové číslo	Požizovací cena	Měsíční poplatek
%%Z1%%	%%Z2%%	%%P1%%	%%Z3%%
%%Z4%%	%%Z5%%	%%P2%%	%%Z6%%

Místo poskytování služby: shodné s adresou bydliště

V. Servisní podpora a reklamacie služeb

1. Pokud dojde k výpadku služeb poskytovaných poskytovatelem, bude poskytovatel bez zbytečného prodlení na odstranění tohoto výpadku pracovat. V případě opravitelné poruchy zařízení poskytovatele se předpokládá doba odstranění závady na dobu do dvaceti čtyř hodin od nahlášení této závady.
2. Na základě reklamacie funkčnosti některé z objednaných Služeb, kterou provedl Uživatel způsobem uvedeným v ustanovení 4.4 Všeobecných podmínek, se Poskytovatel zavazuje provést servisní zásah (opravu) na své náklady v nejkratším možném termínu od přijetí reklamacie Služby. Tato povinnost Poskytovatele se nevztahuje na opravu zařízení Uživatele umístěné za předávacím rozhraním a dále se nevztahuje na případy nefunkčnosti Služeb poskytovaných na síti internet, které jsou zaviněny chybnou konfigurací zařízení Uživatele umístěných za předávacím rozhraním. Dále se tato povinnost nevztahuje a případy živelné pohromy, zánik předmětu nájmu, kde poskytovatel provozuje přípojny bod, či neposkytnutí služeb třetí stranou například dodavatelem konektivity poskytovatele nebo výpadek dodávky elektrické energie. V takovém případě nemůže poskytovatel garantovat rychlost obnovení služeb poskytovaných zákazníkovi.
3. V případě poruchy služby poskytované Poskytovatelem má Zákazník právo využít službu zákaznické podpory dostupnou buď pomocí telefonního čísla +420 484 350 000 (pracovní dny mezi 8:00-16:00) popř. +420 774 356 012 (Po-Pá 16:00-20:00, So-Ne 9:00-19:00) nebo pomocí emailové adresy podpora@tfnet.cz, popř. přes webový formulář umístěn na www stránkách poskytovatele. Při kontaktování zákaznické podpory telefonicky je zákazník v případě nahrávání hovorů vyzván (plně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č.2016/679) k poskytnutí souhlasu a dále v případě požadavků týkajícího se osobních údajů Zákazníka nebo požadavků na změnu služeb bude vyžadována autorizace pomocí číselného hesla pro komunikaci, který je uveden jako "Heslo pro komunikaci se zákaznickou podporou" v parametrech poskytované služby, aby byla zajištěna identifikace Zákazníka. Při kontaktování zákaznické podpory elektronickou poštou je Zákazník povinen komunikovat z adresy uvedené v této smlouvě jako " Adresa pro doručování elektronické pošty", aby byla zajištěna identifikace Zákazníka. Při kontaktování zákaznické podpory přes zabezpečený webový formulář uvedený na stránkách poskytovatele, je Zákazník povinen uvést heslo pro komunikaci se zákaznickou podporou.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel v okamžiku sjednání této smlouvy získává souhlas ke zpracování osobních údajů **zákazníka a to jména a příjmení, datu narození, adresy bydliště, adresy pro doručování v listinné formě vč. PSČ, adresy pro doručování elektronické pošty, kontaktního mobilního telefonního čísla a informace o datových spojení zákazníka.** Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.
2. **Správce** osobních údajů je tedy společnost: TFnet s.r.o., Masarykova 203, 46822 Železný Brod, IČ 25471996, DIČ CZ25471996, tel. 484350000 a 774356017, email: podpora@tfnet.cz, www.tfnet.cz
3. **Pověřenec** pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je paní Ing. Jana Fichtnerová, tel. č.: +420774356015, email: poverenec@tfnet.cz
4. Osobní údaje: **Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště, Adresa pro doručování v listinné formě vč. PSČ** jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005Sb. za účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Tyto osobní údaje **Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště, Adresa pro doručování v listinné formě vč. PSČ** budou u Správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991
5. Osobní údaje: **Adresa pro doručování elektronické pošty, Kontaktní mobilní telefonní číslo** jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Osobní údaje **Adresa pro doručování elektronické pošty, Kontaktní mobilní telefonní číslo** budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 3roky.
6. Osobní údaj **informace o datových spojení zákazníka** jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97, odst.3.[2] a vyhlášky číslo 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracování těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje **informace o datových spojení zákazníka** jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.
7. Žádné osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá.
8. Zákazník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požádat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na službu servisní podpory dle článku V této smlouvy.
9. Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
10. **Osobní údaje zpracováváné na základě souhlasu Zákazníka.** Poskytovatel v průběhu trvání smlouvy může provádět **nahrávání hovorů** se zákazníkem při využití služby zákaznické podpory. Tyto **nahrané hovory** jsou osobní údaj Zákazníka. Uvedený osobní údaj, pokud je nahráván, je zpracován pouze v případě a na základě toho, že Zákazník výslovně nepožádá. Osobní údaj nahrané hovory bude u Správce uložen nejdéle po dobu 1 měsíce od svého vzniku, nebo do odvolání souhlasu Zákazníkem. Zákazník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požádat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na službu servisní podpory dle článku V. této smlouvy. Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Zákazník **souhlasí / nesouhlasí *** se zpracováním osobního údaje **nahrané hovory** se zákaznickou podporou (*nehodící se škrtněte)

VII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom originálu.
2. V případě požadavku na změny ve službách (dokoupení nových služeb, rušení některých služeb, změna parametru stávajících služeb) bude vždy sepsána nová smlouva se stejným číslem a původní smlouva bude ukončena.
3. V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.9 Všeobecných podmínek („Uživatel není oprávněn předprodávat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, jiným osobám“), 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 4.9 Všeobecných podmínek a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.
4. Poskytovatel má právo odprodat svoji internetovou síť třetí straně. O této skutečnosti bude poskytovatel informovat Zákazníka písemně. Platnost a veškeré povinnosti plynoucí z této smlouvy přejdou na tuto třetí stranu. Do doby, než převod internetové sítě písemně oznámí poskytovatel Zákazníkovi, budou všechny úkony Zákazníka vůči poskytovateli považovány za úkony platně učiněné vůči třetí straně.
5. Obě smluvní strany podpisem této Smlouvy potvrzují, že byly seznámeny se zněním všech ustanovení této Smlouvy včetně znění Všeobecných podmínek a že s nimi souhlasí.

V Železném Brodě dne %%DATE2%%

.....
poskytovatel.....
zákazník