

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti na straně Poskytovatele a Uživatelé jakož i podmínky, na základě kterých bude Poskytovatel poskytovat Uživatelům Služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ č. 882.
- 1.2. Všeobecné podmínky a Ceník tvoří nedílnou součást Smlouvy a jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele www.tfnet.cz
- 1.3. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze na území ČR.

2. Definice pojmů a vysvětlení rychlostí

- 2.1. **Poskytovatelem** se rozumí poskytovatel služeb elektronických komunikací - společnost TFnet s.r.o. Masarykova 203, 46822 Železný Brod IČ 25471996
- 2.2. **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 a Kontaktním místě.
- 2.3. **Kontaktní osoba** je osoba stanovená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje zejména předávání informací potřebných pro plnění smlouvy mezi stranami a je oprávněna zastupovat smluvní stranu ve věcech stanovených smlouvou. Každá smluvní strana zastoupena oprávněným zástupcem může určit kontaktní osoby pro plnění smlouvy, včetně určení oblastí, které dané kontaktní osobě náleží. Kontaktní osobou poskytovatele je také vždy operátor kontaktního centra jenž je ve službě.
- 2.4. **Lokalita účastníka** e prostor (budova, určený účastníkem (zpravidla taktéž specifikovaný ve smlouvě) určený pro instalaci telekomunikačních a jiných technických zařízení potřebných k dodávání služeb.
- 2.5. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu, tj. zejména je oprávněná k podpisu smluvních dokumentů. V případě, že oprávněný zástupce není osobou oprávněnou k zastupování společnosti na základě zákona, musí být oprávnění zástupce doloženo plnou mocí.
- 2.6. **Reklamační řád** je dokument upravující postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.
- 2.7. **Službou INTERNET** se rozumí veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací (dále v textu též jen Služba); jednotlivé druhy této Služby včetně technických parametrů, ceny a dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.tfnet.cz.
- 2.8. **Službou SLEDOVÁNÍ TV** se rozumí šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím internet. Jednotlivé druhy této služby včetně cen jsou uvedeny v ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby je společnost SledováníTV.cz Pro poskytování této služby je třeba souhlasit s všeobecnými podmínkami SledováníTV.
- 2.9. **Službou PROGRAMOVÉ BALÍČKY SLEDOVÁNÍ TV** se rozumí rozšíření programové nabídky o sady programů. Tato služba je vázána na Službu SLEDOVÁNÍ TV a nelze ji poskytnout samostatně. Jednotlivé druhy této služby včetně cen a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele. Provozovatelem této služby je SledováníTV.cz. Pro poskytnutí této služby je nutné souhlasit také se všeobecnými podmínkami SledováníTV.cz.
- 2.10. **Službou TELEVIZE KUKI** se rozumí služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím datové sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby jsou uvedeny v platném ceníku. Provozovatelem služby TELEVIZE KUKI je SMART Comp. a.s., Kubičkova 8, 635 00 Brno. Pro poskytování této služby je třeba souhlasit s všeobecnými podmínkami SMART Comp.
- 2.11. **Službou KUKI VIDEOPŮJČOVNA** se rozumí doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu. Provozovatelem služby KUKI VIDEOPŮJČOVNA je SMART Comp. a.s., Kubičkova 8, 635 00 Brno.
- 2.12. **Smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování Služeb elektronických komunikací, jejímž obsahem může být zprostředkování přístupu k síti Internet nebo poskytování telekomunikačních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Nedílnou součástí každé Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Předávací protokol.
- 2.13. **Specifikace služby** je část smlouvy, ve které jsou uvedeny zejména technické a obchodní parametry sjednané k poskytování služeb.
- 2.14. **Telekomunikační síť** je veřejná telekomunikační síť provozovaná či využívaná poskytovatelem k provozování a poskytování služeb.
- 2.15. **Předávací rozhraní** je zařízení, do kterého se připojují koncová zařízení účastníka a které je zároveň připojeno k přenosové síti Poskytovatele nebo k přenosové síti partnera Poskytovatele. Může se jednat o zařízení, které má zákazník v zápůjčce popř. které si zakoupil od Poskytovatele popř. od třetí osoby.
- 2.16. **Účastník** je fyzická či právnická osoba, která splnila podmínky stanovené právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou poskytovatel uzavřel smlouvu o poskytování služeb. Není-li smlouvou určeno jinak, účastník nesmí poskytnuté služby poskytovat dále a to ani bezúplatně, s výjimkou osob blízkých či osob, které jsou s účastníkem v obchodním či pracovněprávním vztahu.
- 2.17. **Uživatel** je fyzická či právnická osoba využívající poskytované služby v souladu se smlouvou uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem.
- 2.18. **Službou Telefon** se rozumí veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie (dále v textu též jen Služba); technické parametry Služby, její cena a dostupnost jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.tfnet.cz. Služba TELEFON je poskytována pouze při současném poskytování Služby INTERNET.
- 2.19. **Veřejná telekomunikační služba** je služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací telekomunikačními sítěmi třetími osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.20. **Všeobecné podmínky** jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. v platném znění.
- 2.21. **Heslo pro komunikaci se zákaznickou podporou** je heslo, které používá zákazník pro spojení se zákaznickou podporou.
- 2.22. **Heslo pro zákaznický portál** je heslo, které používá zákazník pro přístup do zákaznického portálu.
- 2.23. **Kontaktním místem** se rozumí kontaktní místo Poskytovatele Služeb, které slouží pro kontakt Uživatelů a Zástupců Poskytovatele, které se nachází na adrese Masarykova 203, 46822 Železný Brod
- 2.24. **Samoobsluha** je aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky po zadání přihlašovacího hesla v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- 2.25. **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 2.26. **Běžná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
- 2.27. **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služeb přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s)
- 2.28. **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojece či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
- 2.29. Dopady jiných poskytovaných služeb na službu internet: 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 Internet.
Služba telefon: Tato služba nemá podstatný vliv na službu Internet
Služba SledováníTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 6 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba SledováníTV současně provozována.
Služba KukiTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 10 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba SledováníTV současně provozována.
- 2.30. Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:
Datové omezení je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje
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 a do 15 ms u optického 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 hratelnost.
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.
Ztrátovost paketů je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
Kolisání kvality přenosu – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítě. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolisání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.
- 2.31. V případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci. Nahlášení odchylky je považováno za reklamaci kvality Služeb. Pro tyto účely platí: **(a) za velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu 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 v případě služby přístupu k internetu 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. Podrobnosti k velké trvající odchylce nebo velké opakující se odchylce a způsob jejich výpočtu jsou stanoveny opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, dostupným z www.ctu.cz.
- 2.32. **Vliv odchylky na poskytovanou službu** může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). 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. Výjimka z vlivu odchylky na poskytovanou službu: 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.
- 2.33. Zákazník má právo vznášet námitky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučené kontaktovat telefonicky kontaktní místo.
- ### 3. Práva a povinnosti poskytovatele
- 3.1. Poskytovatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu způsobilém pro poskytování jím nabízených Služeb.
- 3.2. Poskytovatel je povinen provádět běžné opravy sítě tak, aby její závady a závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.
- 3.3. Poskytovatel je povinen aktivovat Služby sjednané Uživatelem na základě platné Smlouvy bezodkladně nebo v termínu, na kterém se s Uživatelem dohodl. Poskytovatel je povinen předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových údajích Uživatele, v souladu s ustanovením Všeobecných podmínek a Smlouvy, nejpozději v den Aktivace Služby.
- 3.4. Poskytovatel provede vyúčtování způsobem, který si Uživatel zvolil při uzavření Smlouvy. Pro zaslání vyúčtování v písemné podobě platí, že náklady s tím spojené hradí Uživatel dle Ceníku služeb. Pro Uživatele, který nemá zvolený žádný způsob pro zaslání vyúčtování, platí způsob zaslání vyúčtování prostřednictvím kontaktní emailové adresy
- 3.5. Za účelem uzavření Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli, který má zájem Smlouvu uzavřít, sdělení jeho jména, příjmení, data narození nebo rodného čísla, bylo-li přiděleno, bydliště, popř. adresu místa, kde je služba poskytována a číslo občanského průkazu, u podnikajícího fyzické osoby (Uživatele) jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno. Tyto skutečnosti je Uživatel povinen Poskytovateli doložit platným občanským průkazem či jiným průkazem totožnosti. V případě, že Uživatel všechny uvedené údaje Poskytovateli nesdělí, Poskytovatel není povinen s ním Smlouvu uzavřít.
- 3.6. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatelem, který sice sdělí Poskytovateli veškeré své údaje v souladu s odstavcem 3.5 Všeobecných podmínek, avšak v minulosti neplnil vůči Poskytovateli řádně své závazky nebo se ukáže, že sdělené údaje nejsou pravdivé nebo odmítne přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatelem, u kterého bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení nebo na něho byla nařazena exekuce, nebo se Poskytovatel oprávněně domnívá, že uživatel má v úmyslu přeprodávat Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli poplatky, smluvní pokuty dle Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy části své sítě. Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na čtvrtek každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodinou.

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 3.9. Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, ověřit informace a podklady předané Uživatelem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky. Uživatel pak prohlašuje a svým podpisem Smlouvy a Všeobecných podmínek stvrzuje, že k tomuto dává Poskytovateli výslovný souhlas.
- 3.10. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb.
- 3.11. Poskytovatel je povinen v případě závady na technických prostředcích Poskytovatele, umístěných u Uživatele v místě instalace, tuto závadu vzdáleně prověřit a zahájit potřebné kroky vedoucí k jejímu odstranění.
- 3.12. Poskytovatel je oprávněn v systému Služeb vyčlenit některé oblasti pro příjem a ukládání informací získaných od třetích osob nebo pro neveřejné informace, či zahájit další specifické aktivity, určené pouze pro omezený počet Uživatelů (tzv. uzavřená uživatelská skupina), a to v termínech, hodinách a tarifních sazbách odsouhlasených touto uzavřenou uživatelskou skupinou s Poskytovatelem. Uživatel bere na vědomí, že stejným způsobem mohou některé Služby elektronických komunikací vyčlenit a znepřístupnit i jiní poskytovatelé nebo třetí strany.
- 3.13. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník.
- 3.14. Poskytovatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách www.tfnet.cz, a na kontaktních místech nové Všeobecné podmínky a Ceník nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti. Zároveň je Poskytovatel povinen oznámit Uživatelům změnu Ceníku způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, nejméně jeden měsíc před jeho účinností. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit Uživatelům předem způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, současně i s informací o jeho právu odstoupit od Smlouvy bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové znění Smlouvy, včetně nedílných součástí nebude akceptovat. Právo odstoupit od smlouvy musí Uživatel uplatnit písemně ode dne doručení nových Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek nebo Ceníku. Právo odstoupení od Smlouvy Uživatel nevnáží, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.
- 3.15. Poskytovatel je povinen upozornit Uživatele na existenci jeho dluhu vůči Poskytovateli a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat výzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Uživateli k zaplacení dluhu.
- 3.16. V případě, že Uživatel nezaplatí Poskytovateli řádně a v termínu splatnosti podle ustanovení Smlouvy a článku 4.2 Všeobecných podmínek za sjednané Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování Služeb Uživateli. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé.
- 3.17. Poskytovatel je oprávněn různým Uživatelům poskytovat různou úroveň Služeb, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií (např. objem poskytnutých Služeb, počet uzavřených Smluv, délka trvání Smlouvy atd.), měnit rozsah, kvalitu, podmínky a ceny jednotlivých Služeb, a to zejména z důvodu zavedení nových Služeb, zkvalitnění Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, vývoje nových technologií. Poskytovatel je také oprávněn ukončit poskytování dosavadních Služeb, které se však v takovém případě zavazuje nahradit Službami obdobnými, bude-li to technicky a ekonomicky možné.
- 3.18. Poskytovatel je oprávněn přijmout a aplikovat dodatečné způsoby ochrany Služeb či sítě, jestliže má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě (včetně tzv. Fair User Policy [FUP] u datových služeb; podmínky FUP mohou být upravovány v zájmu zajištění optimálního využití sítě).
- 3.19. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.
- 3.20. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby SLEDOVÁNÍTV A TELEVIZE KUKI, pokud důvody snížení kvality jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů) nebo provozovatele služby KUKI, nebo 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.
- 3.21. V případě služby SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu SLEDOVÁNÍTV a TELEVIZE KUKI nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
- 3.22. Poskytovatel neodpovídá za jednostrannou změnu programové nabídky služby SLEDOVÁNÍTV a TELEVIZE KUKI 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 nenese odpovědnosti za závady způsobené nedodáním či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 3.23. Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.
- 3.24. Poskytovatel garantuje minimální rychlost připojení k internetu 1 Mbps stahování dat, 0,5 Mbps odesílání dat.

4. Práva a povinnosti účastníka

- 4.1. Uživatel je oprávněn využívat Služeb poskytovaných Poskytovatelem za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která jsou Uživateli k dispozici.
- 4.2. Uživatel je na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem povinen platit měsíční paušální poplatek za Služby, které si u Poskytovatele objednal, do data splatnosti uvedeného ve Smlouvě, buď příkazem k úhradě na účet Poskytovatele, nebo v hotovosti na některém Kontaktním místě. Povinnost Uživatele zaplatit Poskytovateli za objednané Služby trvá i v případě, že Uživatel vypověděl Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána podle ustanovení 13.2 Všeobecných podmínek.
- 4.3. Uživatel má na základě platné Smlouvy oprávnění k přístupu k informacím obsažených v aplikacích a Službách elektronických komunikací. Tento přístup může být ze strany Poskytovatele omezen v případě, že dotčené informace svým obsahem porušují platné zákony, nebo že svým objemem a charakterem nadměrně přetěžují přenosové trasy sítě Poskytovatele (např. Peer to Peer přenosy multimediálních dat).
- 4.4. Uživatel je oprávněn předkládat Poskytovateli reklamace Služeb nebo jejich vyúčtování písemně, ve formě poštovní zásilky doručené na adresu Kontaktních míst či osobně tamtéž. Reklamaci na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytnutou Službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 4.5. Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, přičemž Smlouva může být změněna na základě jejich vzájemné dohody, viz ustanovení 12.2 Všeobecných podmínek
- 4.6. Uživatel je povinen při využívání Služeb dodržovat právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 4.7. Uživatel není oprávněn využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména není Uživatel oprávněn k využívání Služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- 4.8. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.
- 4.9. Uživatel není oprávněn přeprodávat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jiným osobám.

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 4.10. Uživatel je oprávněn používat uživatelské rozhraní Poskytovatele dostupné na adrese <http://klient.tfnet.cz> nebo z webových stránek www.tfnet.cz, kde jsou pro Uživatele dostupné informace o vyúčtování, platbách a další informace týkající se Služeb.
- 4.11. Uživatel je povinen uvést Poskytovateli při podpisu Smlouvy svoji platnou emailovou adresu pro elektronickou korespondenci s Poskytovatelem.
- 4.12. Uživatel je oprávněn při užívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích stran.
- 4.13. Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli písemně, buď dopisem doručeným na Kontaktní místo Poskytovatele nebo emailem zaslaným Poskytovateli, změnu osobních a dalších údajů uvedených ve Smlouvě, tj. jména a příjmení, bydliště, bankovního spojení, telefonních čísel, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Uživatel tuto povinnost vůči Poskytovateli splní též tím, že příslušné změny osobně nahlásí v některém z Kontaktních.
- 4.14. V případě využívání geografických čísel je Uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno. Tato povinnost platí také pro Uživatele s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu Poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží).
- 4.15. Uživatel je povinen vrátit koncové zařízení Poskytovatele (individuálně určené výrobním číslem), které mu bylo bezplatně poskytnuto k užívání po dobu platnosti Smlouvy, na Kontaktní místo nejpozději do 14 dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Koncové zařízení je Uživatel povinen buď odeslat pomocí poštovní přepravy nebo osobně doručit na Kontaktní místo, kde mu Poskytovatel vydá potvrzení o jeho vrácení. (Poskytovatel Uživateli doporučuje, v případě vrácení koncového zařízení poštovní přepravou, pojišťit poštovní zásilku ve výši cenikové hodnoty koncového zařízení). Koncové zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem.
- 4.16. Uživatel je povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení podle ustanovení 4.15 Všeobecných podmínek také v případě, že je ukončeno užívání jen některých Služeb, pro jejichž užívání bylo Uživateli toto koncové zařízení poskytnuto.
- 4.17. Uživatel souhlasí s tím, že komunikace prostřednictvím zákaznické linky HOTLINE, může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 4.18. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI a VIDEOPŮJČOVNA KUKI může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- 4.19. V případě využívání služeb SLEDOVÁNÍTV, TELEVIZE KUKI a KUKI VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi/uživateli právo obsahy užít ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů o autorském právu, kromě užít 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, TELEVIZE KUKI nebo KUKI VIDEOPŮJČOVNA 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 uzavření smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.
- 4.20. 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.
- 4.21. Uživatel má právo si zvolit způsob pro zaslání měsíčního vyúčtování. Pokud v dříve uzavřených smlouvách nebyl tento způsob zaslání sjednaný, má se za to, že sjednaný způsob komunikace je elektronickou poštou na emailovou adresu uživatele.

5. Ceny služeb

- 5.1. Ceny Služeb, instalačních poplatků a koncového zařízení jsou dány Ceníkem, pokud nejsou stanoveny v jině vyšší na základě vzájemné dohody Poskytovatele a Uživatele ve Smlouvě.
- 5.2. Ceny za objednané Služby se začínají účtovat od okamžiku zahájení poskytování Služby. Ode dne aktivace objednané Služby má Poskytovatel nárok na úhradu její ceny, jakož i její poměrné části, Uživatelem.
- 5.3. V případě závady způsobené Uživatelem na koncovém zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat výkon prací a dopravné do místa umístění koncového zařízení) a zpět dle platného Ceníku.
- 5.4. Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než tři po sobě jdoucí pracovní dny, má Uživatel právo na snížení, popř. vrácení, měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě, o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v ustanovení 4.4 Všeobecných podmínek.
- 5.5. Uživatel je oprávněn objednat si za úhradu specifikovanou v Ceníku nadstandardní úroveň servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 5.6. Poskytovatel neprovádí řízení provozu.

6. Platební podmínky

- 6.1. Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Předplatného za nevyužití Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, a pokud k vypovězení Smlouvy nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v ustanovení 13.9 Všeobecných podmínek.
- 6.2. Pokud Uživatel zaplatí Poskytovateli všechny dlužné částky, přičemž mu mezitím Poskytovatel omezil nebo zastavil dodávání Služeb dle ustanovení 3.16 Všeobecných podmínek, může Poskytovatel na žádost Uživatele provést aktivaci Služeb. Za aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku.
- 6.3. V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 4.9 Všeobecných podmínek 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.
- 6.4. 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 3.16 Všeobecných podmínek.
- 6.5. V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 4.15 a 4.16 Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli cenu nevráceného koncového zařízení uvedenou v Ceníku.
- 6.6. Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných měsíčních paušálních poplatků za Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 6.7. V případě porušení povinností Uživatele, zaplatit řádně a ve stanoveném termínu měsíční paušální poplatek za sjednané Služby dle Smlouvy a ustanovení 4.2 Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení Uživatele se zaplacením splatného závazku a zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle Ceníku za vystavení předžalobní upozomky a dluh Uživatele předat k soudnímu vymáhání.
- 6.8. Smluvní pokutu, dlužný měsíční paušální poplatek a cenu koncového zařízení je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování nebo jiném sdělení zaslaném Uživateli. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezproštuje povinností uhradit Poskytovateli ostatní dlužné částky a poplatky za vystavení předžalobní upozomky ve výši dle Ceníku. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

7. Omezení poskytování služby

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- 7.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit či přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů: 1) Provádění údržby či opravy telekomunikační sítě, 2) Na základě ustanovení příslušných právních předpisů (např. na základě zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích), 3) Na základě oznámení účastníka o zneužití služby třetí osobou, 4) Je-li účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní-li účastník další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani po upozornění poskytovatelem dle bodu 4.15 Všeobecných podmínek, 5) Způsobuje-li účastník nebo jeho zařízení škody v síti poskytovatele
- 7.2. Pominou-li důvody k omezení či přerušení služby je poskytovatel povinen neodkladně obnovit jejich poskytování a provoz.

8. Seznam účastníků veřejné telefonní služby, zpracování osobních dat

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a uchovávat a předat oprávněným osobám dle zákona č. 127/2005 Sb. identifikační údaje všech účastníků služby nutných k zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuté v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
- 8.2. Údaje získané a zpracované na základě 10.1 může poskytovatel též použít pro účely informační služby o telefonních číslech, případně pro vydání telefonního seznamu účastníků služby.
- 8.3. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, poskytovatel je však oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se nezveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 8.4. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší úpravě.

9. Účastnické stanice, telefonní čísla, volba operátora a přenositelnost čísla

- 9.1. U veřejné telefonní služby a přidavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění a popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel telekomunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní telekomunikační síti a v propojených telekomunikačních sítích.
- 9.2. Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel telekomunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
- 9.3. Poskytovatel hlasové služby umožňuje přenesení telefonních čísel ze své a do své přenosové sítě.
- 9.4. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 9.5. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
- nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opuštěného poskytovatele služby,
 - cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
 - důvodů případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
 - časových limitech přerušování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
- 9.6. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 9.7. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 9.8. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 9.7 nezačala běžet.
- 9.9. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 9.10. Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1 zákona 127/2005Sb, dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile účastník učiní vůči podnikateli poskytujícímu mu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací právní jednání k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s podnikatelem doposud mu poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

10. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka.

- 10.1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v platném ceníku veřejné telefonní služby.
- 10.2. Na základě písemné žádosti účastníka zasláné kontaktnímu centru zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejných telekomunikačních služeb. Tato služba je zpoplatňována dle patného Ceníku veřejné telefonní služby.

11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

- 11.1. Správcem 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
- 11.2. Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává souhlas ke zpracování osobních údajů zákazníka a to jména a příjmení, datumu narození, adresy bydliště, adresy pro doručování v listinné formě vč. PSČ, adresy pro doručování elektronické pošty, 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.
- 11.3. Pověřencem pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je paní Ing. Jana Fichtnerová, tel. č.: +420774356015, email: poverenec@tfnet.cz
- 11.4. 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 povinností 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 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
- 11.5. Osobní údaje: **Adresa pro doručování elektronické pošty, 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

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- a Zákazníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty, Telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 3 roky.
- 11.6. Osobní údaj: **informace o datových spojeních** 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. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku. Osobní údaje: **informace o datových spojeních** budou předány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestní činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojevskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění.
- 11.7. Žádné osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá, s výjimkou oprávněného zájmu poskytovatele popř. zákonných důvodů.
- 11.8. 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.
- 11.9. Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 11.10. Osobní údaje zpracovávají se 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 s tímto zpracováním udělil souhlas. Osobní údaj je zpracován za účelem realizace lepší komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při plnění této smlouvy. Poskytnutí tohoto osobního údaje je tedy dobrovolné. Případný touto písemnou smlouvou udělený souhlas má Zákazník právo kdykoliv písemnou formou odvolat, tím není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. Osobní údaj nebude předán žádným dalším příjemcům, pokud o to 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. Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 11.11. Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě 3 roky po skončení platnosti smlouvy.

12. Uzavření Smlouvy a Změny Smlouvy

- 12.1. Smlouvu lze uzavřít písemnou formou, telefonicky po zjištění jednoznačné identifikace volajícího, nebo elektronicky skrz zákaznické rozhraní www.tfnet.cz. Elektronická smlouva se považuje za uzavřenou po potvrzení ověřovací e-mailové zprávy zákazníkem.
- 12.2. Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, ve smyslu změny typu objednané Služby či aktivací další Služby poskytované Poskytovatelem dle článku 3.5 Všeobecných podmínek, přičemž Smlouva může být změněna jen na základě vzájemné dohody Uživatele a Poskytovatele. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné smlouvy může být učiněna taktéž ústní formou, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.
- 12.3. Změnu typu Služby provede Poskytovatel k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné žádosti o změnu Služby, kterou mu Uživatel zaslal či osobně doručil na Kontaktní místo, pokud nebylo Uživatelem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu. Poskytovatel má právo Uživatelem navrženou změnu Smlouvy odmítnout, pokud by nebyl schopen, především z technických důvodů, poskytovat Uživateli požadovanou Službu.
- 12.4. V případě aktivace dalších Služeb se Poskytovatel zavazuje tyto aktivovat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti o aktivaci Služby, kterou mu uživatel zaslal či doručil na Kontaktní místo, přičemž doba zpoplatnění nově aktivované Služby běží ode dne její aktivace Poskytovatelem.
- 12.5. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny Služby do doby vypršení této doby a poskytovat Uživateli Službu sjednanou ve Smlouvě v původním rozsahu.
- 12.6. Změnu Služby či aktivací další Služby je Uživatel oprávněn navrhnout Poskytovateli též na základě písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn, kterou zašle poštovní zásilkou či osobně doručí na adresu některého Kontaktního místa.
- 12.7. Veškeré změny Smlouvy se provádí uzavřením nové Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Uvedený postup se však neuplatní pro změny Všeobecných podmínek a Ceníku, viz ustanovení 3.13. Všeobecných podmínek

13. Způsoby zániku Smlouvy

- 13.1. Smlouva která je uzavřena mezi Uživatelem a poskytovatelem na dobu určitou se, po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, mění na smlouvu neurčitou. 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.
- 13.2. 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. Výpovědní lhůta činí třicet dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 13.3. Uživatel je povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení dle ustanovení 4.15 a 4.16 Všeobecných podmínek, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli instalační poplatek. V případě, kdy Uživatel nesplní povinnost v předcházející větě (nevrátí koncové zařízení), je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s koncovým zařízením (včetně instalačního poplatku), které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek a to dle ceníku platného ke dni zřízení služby.
- 13.4. U Služby SLEDOVÁNÍ TV a Služby PROGRAMOVÉ BALÍČKY SLEDOVÁNÍ TV činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.5. U Služby TELEVIZE KUKI činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.6. Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu neurčitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Třicetidenní výpovědní lhůta počíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi poskytovateli.
- 13.7. Uživatel je oprávněn jednostranně písemně odstoupit od Smlouvy sjednané na dobu určitou i neurčitou též v případě, pokud nesouhlasí se novým zněním Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku a zašle Poskytovateli ode dne doručení nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku, do dne nabytí účinnosti nového znění Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku zašle písemně odstoupení od Smlouvy na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž.
- 13.8. V případě, že Uživatel uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo sídlo Poskytovatele či mimo Kontaktní místo, má Uživatel právo od Smlouvy písemně

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

- odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 14ti dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky Služeb Poskytovatelem, může Uživatel od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 1 měsíce. Písemné odstoupení od Smlouvy zašle Uživatel poštovní přepravou na Kontaktní místo nebo jej osobně doručí tamtéž.
- 13.9. V případech uvedených v ustanoveních 13.1 až 13.8 Všeobecných podmínek zašle Poskytovatel Uživateli poštovní přepravou písemné sdělení, ve kterém se vyjádří k obdržené výpovědi, případnému běhu výpovědní lhůty a úhradě dlužných plnění vůči Poskytovateli.
- 13.10. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou formou tak, že výpověď zašle poštovní přepravou na poslední známou adresu Uživatele v následujících případech:
- jestliže se Uživatel dostane do prodlení s úhradou ceny objednaných Služeb ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Uživatel své závazky v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem ve výzvě zasláné způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, nezaplatí. Smlouva se v takovém případě ruší doručením výpovědi Uživateli a výpovědní lhůta neběží.
 - pokud Poskytovatel zjistí, že Uživatel nadále porušuje ustanovení Smlouvy či Všeobecných podmínek ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závažný stav do určitého data. Výpovědní lhůta 15ti kalendářních dnů začíná běžet dnem následujícím po dni, do kterého měl Uživatel závažný stav odstranit.
 - pokud Poskytovatel zjistí, že bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení ve věci Uživatele, nebo na něj byla nařízena exekuce, přičemž v tomto případě výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení Účastníkovi.
- 13.10. V pochybnostech se má za to, že výpověď Smlouvy byla doručena druhé straně Smlouvy třetí den od jeho odeslání poštovní přepravou. Nevyzvedne-li si Uživatel doporučenou zásilku od Poskytovatele, považuje se zásilka za doručenu, pokud měl Uživatel možnost se s obsahem zásilky seznámit (měl ji ve své dispozici).
- 13.11. Platnost Smlouvy lze ukončit i písemnou dohodou Poskytovatele a Uživatele.
- 13.12. Ukončením platnosti Smlouvy jejím vypovězením jednou smluvní stranou či uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, zaniká oprávnění Uživatele užívat koncové zařízení Poskytovatele, které mu Poskytovatel poskytl k bezplatnému užívání po dobu platnosti Smlouvy, čímž zároveň vzniká Uživateli povinnost vrátit tento koncové zařízení Poskytovateli dle ustanovení 4.15 a 4.16 Všeobecných podmínek.
- 13.13. Výpovědi Smlouvy ze strany Uživatele i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a smluvní pokuty, na které vznikl Poskytovateli nárok v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.
- 13.14. Uživatel a Poskytovatel tímto sjednávají, že bude-li na základě Smlouvy poskytováno Uživateli více Služeb (např. datové a zároveň hlasové služby), posuzuje se poskytování každé takové Služby samostatně (včetně výpovědních důvodů a povinností uhradit zbylé paušály, smluvní pokutu atd). Takovou Smlouvu je možné vypovědět z důvodů uvedených výše v tomto článku i jen částečně ohledně každé jednotlivé Služby, jsou-li u takové Služby dány výpovědní důvody. Vypovězení Smlouvy ohledně některé z takto poskytovaných Služeb se nedotýká platnosti Smlouvy ve vztahu k ostatním poskytovaným Službám.
- 15. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 15.1. Poskytovatel odpovídá Uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy a Všeobecných podmínek.
- 15.2. Poskytovatel neodpovídá za: 1) Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Uživatele. 2) Škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele. 3) Jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele. 4) Úšlý zisk na straně Uživatele.
- 15.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 16. Rozhodné právo a příslušnost soudů**
- 16.1. Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, tyto Všeobecné podmínky a práva Poskytovatele a Uživatele vzniklé na jejich základě se řídí právním řádem České republiky.
- 16.2. Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.
- 16.3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz.
- 16.4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem.
- 16.5. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
- 16.6. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro řešení sporů z této Smlouvy v prvním stupni je vždy Okresní soud v Jablonci nad Nisou.
- 17. Ustanovení společná a závěrečná**
- 16.7. České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným, přičemž ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.
- 16.8. Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou uvedeny v nových Všeobecných podmínkách, které dnem své účinnosti ruší platnost a účinnost Všeobecných podmínek předcházejících.
- 16.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.3.2021. Pro účastníky, kteří uzavřeli s poskytovatelem smlouvu před tímto dnem, vstupují tyto Všeobecné podmínky v účinnost dnem 1.5.2021. Tyto všeobecné podmínky nahrazují podmínky ze dne 1.2.2019

Ing. Tomáš Fichtner,
jedenatel TFnet s.r.o.