

SMLUVNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto smluvní podmínky upravují pravidla a práva zúčastněných stran při poskytování služeb elektronických komunikací, především přístupu k síti Internet, poskytování programů Kabelové televize a poskytování hlasových služeb.
- 1.2 Aktuální informace o druzích, rozsahu poskytovaných služeb a ceníku jsou veřejně přístupné v zákaznickém centru poskytovatele (dále jen „ZC“) nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele www.tetanet.cz.
- 1.3 Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky síti poskytovatele, která se nachází na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen „koncové místo“).
- 1.4 Služba je uživateli poskytnuta nejpozději do 10 dnů ode dne data poskytnutí služby uvedeném na smlouvě. V opačném případě může zákazník bez sankcí od smlouvy odstoupit.
- 1.5 Uživatel prohlašuje, že byl seznámen a rozumí podmínkám poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, nárokům na požadované technické parametry koncových zařízení připojovaných ke koncovému místu, způsobu užívání objednaných služeb a úhradám poplatků.
- 1.6 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli z této smlouvy na třetí osobu.
- 1.7 Nová smlouva vždy nahrazuje v plném rozsahu všechny předchozí smlouvy o dodávce shodných služeb uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.
- 1.8 Jakoukoliv část těchto podmínek je možné smluvně upravit. Pokud jsou podmínky určené ve smlouvě v kolizi se smluvními podmínkami zde uvedenými, platí verze uvedená ve smlouvě.
- 1.9 Za písemnou formu se považuje i e-mail.
- 1.10 Poskytovatel nenes odpovědnost za druh a obsah a využívání přenášených dat a vysílaných programů; za změny v jejich časovém rozvrhu; za jejich dostupnost a přenos v částech mimo síť poskytovatele.
- 1.11 Veškeré dokumenty jsou doručovány elektronicky na e-mail uvedený na smlouvě. V případě neuvedení elektronické adresy bude písemná komunikace probíhat na poštovní adresu uvedenou na smlouvě s potvrzením doručení.

2. SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

- 2.1 Pokud uživatel uzavřel s poskytovatelem smlouvu na služby poskytování přístupu k Internetu, zavazuje se poskytovatel poskytovat uživateli přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení k datové síti poskytovatele v souladu s generální licencí č. GL – 28/S/2000, jakož i případně další telekomunikační služby, které si uživatel objednal jejich označením na přední straně této smlouvy (dále jen „objednané služby“).
- 2.2 Uživatel se zavazuje: (a) nepodnikat pokusy o neautorizovaný průnik do datových sítí, služeb, účtů, software nebo dat; (b) nepoužívat a nešířit nástroje ohrožujících bezpečnost datové sítě; (c) zdržet se jednání, která porušují etická pravidla chování; (d) nezasílat nevyžádané ani hromadné zprávy; (e) nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení uživatele; (f) neporušovat zákony.
- 2.3 Poskytovatel zaručuje Účastníkovi minimální rychlost odpovídající 80 % rychlosti nejnižšího rychlostního profilu uvedeného v Ceníku Služby pro sjednanou službu.

- 2.4 Pro šetření reklamace rychlosti Služby je rozhodné měření provedené mezi Koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet.

3. SLUŽBY KABELOVÉ TELEVIZE

- 3.1 Pokud uživatel uzavřel s poskytovatelem smlouvu na služby poskytování kabelové televize, zavazuje se poskytovatel poskytovat uživateli signál programových stanic obsažených v aktuální programové nabídce, kterou si uživatel objednal.
- 3.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit programovou nabídku a přiřazení vysílacích kmitočtů. Změny jsou zveřejňovány na webových stránkách poskytovatele a na informačním kanálu, který vysílá kabelová síť poskytovatele.
- 3.3 Uživatel je povinen zabránit přístupu ke kanálům obsahujícím erotický a jiný nevhodný obsah osobám mladším 18 let.

4. HLASOVÉ SLUŽBY

- 4.1 Pokud uživatel uzavřel s poskytovatelem smlouvu na služby poskytování pevných hlasových služeb, zavazuje se poskytovatel poskytovat uživateli pevné hlasové služby prostřednictvím pevného připojení k veřejné síti elektronických komunikací poskytovatele, jakož i případně další telekomunikační služby, které si uživatel objednal jejich označením na přední straně této smlouvy (dále jen „objednané služby“) za ceny uvedené v platném ceníku poskytovatele.
- 4.2 V případě požadavku účastníka o přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi, zašle přejímající operátor poskytovateli objednávku přenesení čísla. Přenesení čísla bude realizováno do 4 pracovních dnů od doručení objednávky. Účastník je pak do 3 dnů od doručení objednávky přenesení čísla povinen poskytovateli doručit písemnou výpověď služeb, která je podmínkou uskutečnění přenesení.
- 4.3 Hlasové služby zajišťují přístup k číslům tísňového volání včetně přenášení jejich lokalizačních údajů účastnické stanice.

5. ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB

- 5.1 Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, jsou ve vlastnictví poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat.
- 5.2 Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „koncové zařízení“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení.
- 5.3 Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakýmkoliv způsobem zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.
- 5.4 Uživatel bude informovat ZC o zcizení, ztrátě, poruše, poškození zařízení poskytovatele, nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události. Pokud k takové situaci dojde, má uživatel právo na jeho výměnu. Pokud došlo ke škodě z důvodů na straně uživatele, má poskytovatel před výměnou právo na náhradu této škody.
- 5.5 Uživatel bude připojovat pouze koncová zařízení, které splňují protokoly a parametry kompatibilní se zařízeními poskytovatele, požadavky bezpečnostních, technických a právních předpisů ČR, a které poskytovatel schválil.
- 5.6 Uživatel je povinen ochránit koncové zařízení proti možným elektrickým výbojům. Poskytovatel nenes odpovědnost za poškození koncového zařízení vzniklé přírodními živly (bouřky, apod.).

6. UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM

- 6.1 Služby mohou být zprovozněny dříve, než je smluvní termín poskytování služeb. Takto poskytované služby nejsou účtovány, zákazník se však zavazuje, že při jejich využívání bude respektovat všechna ostatní ustanovení těchto podmínek.
- 6.2 Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy.
- 6.3 Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit.
- 6.4 Uživatel se zavazuje seznámit se s obsluhou zařízení, služeb a systémů, které jsou nezbytné k užívání objednaných služeb.
- 6.5 Uživatel uděluje poskytovateli, případně pověřeným osobám souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením, a to v prostorách instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorech nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce.
- 6.6 Uživatel se zavazuje s přístupovými údaji, které případně od poskytovatele získá, nakládat jako s důvěrným údajem a nese za jejich nakládání plnou zodpovědnost.
- 6.7 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny, že při užívání objednaných služeb existují určité aplikace a viry, pomocí kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení nebo datům uživatele. Za tyto škody nese plnou zodpovědnost uživatel. Uživatel je povinen škodám předcházet (např. antivirovým softwarem, firewallem a zálohováním dat, zabezpečením sítě).
- 6.8 Uživatel bude užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu; zejména neumožní užívání třetí straně nebo komerční využití. V případě porušení je uživatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každé takové porušení.
- 6.9 Nekomerční používání služeb dalšími členy domácnosti je povoleno. Uživatel je povinen dohlížet nad tím, aby další členové užívali služby pouze v souladu se smlouvou. Uživatel na sebe bere všechna rizika, která mohou užíváním služeb dalšími členy vzniknout, a zavazuje se vyrovnat případné škody, které další členové svým jednáním způsobí.
- 6.10 Jakékoliv porušení článku 2.2 a 6.8, je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění. Poskytovatel uživateli v přiměřené lhůtě opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to na uživatelovu písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku, případně smluvní pokuty dle ceníku, zjedná-li uživatel nápravu.
- 6.11 Uživatel nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku užívání objednaných služeb třetími osobami, a to i z nedbalosti.

7. ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH, ZÁVAD; REKLAMACE

- 7.1 Při poskytování objednaných služeb může vlivem údržby docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb, a ke ztrátě dat na koncovém zařízení. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli předem prostřednictvím internetových stránek poskytovatele nebo elektronické pošty (pokud zákazník poskytl informace o své emailové adrese).
- 7.2 Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb nebo jiné reklamace neprodleně po jejich zjištění na ZC na telefonu 478 571 111 nebo e-mailem na obchod@tetanet.cz. Provoz ZC je omezen na dobu mezi 7:00 až 21:00 hodin.
- 7.3 Reklamaci vyúčtování lze uplatnit maximálně do 2 měsíců po jeho doručení uživateli a to písemně na adresu TETA s.r.o., Klíšská 977/77, 400 01 Ústí nad Labem.

- 7.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat poskytovaných služeb, do 1 dne od jejich ohlášení ZC, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, které jsou nezávislé na vůli poskytovatele.
- 7.5 Krátkodobé přerušování možnosti využívání služeb netrvajících déle než 1 dne se nepovažuje za porušení této smlouvy.
- 7.6 Podání reklamace nezbavuje uživatele povinnosti platit poplatky či platby dle smlouvy, smluvních podmínek a ceníku.
- 7.7 Poskytovatel může omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou. Dojde-li takto k úplnému výpadku služeb na dobu delší dvou pracovních dnů, bude uživateli poskytnuta na žádost poměrná sleva. Žádost o slevu musí být doručena do ZC do 7 dnů od výpadku služeb.
- 7.8 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení. V takovém případě je uživatel povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle platného ceníku poskytovatele.

8. POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách a ceníku bude uživatel hradit po dobu platnosti smlouvy na bankovní účet poskytovatele ve sjednaných lhůtách, a to bez ohledu na to, zda byly služby skutečně využívány. Platby hrazené na pobočce budou navýšeny o 10,- Kč.
- 8.2 Uživatel se zavazuje platit pravidelné poplatky v souladu s platným ceníkem. Příčemž účtovací období je jeden kalendářní měsíc. Platba se provádí nejpozději do 25. dne předchozího měsíce účtovaného období, není-li ve smlouvě dohodnuta platba fakturou.
- 8.3 Uživatel se zavazuje platit nepravidelné, variabilní, nebo mimořádné poplatky do 15 dnů od data obdržení vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury - daňového dokladu, případně zjednodušeného daňového dokladu.
- 8.4 Uživatel se zavazuje uhradit aktivační, popř. vstupní poplatky v souladu s platným ceníkem ke dni zprovoznění objednaných služeb, nejpozději však do nejbližšího termínu uhrazení pravidelných poplatků za objednané služby.
- 8.5 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 8.6 Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele, nebo hotovostní platba.
- 8.7 Jestliže je uživatel v prodlení s platbou déle než 7 dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení přerušit poskytování všech objednaných služeb a žádat smluvní pokutu ve výši uvedené na smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Po zaplacení dlužné částky poskytovatel na písemnou žádost obnoví v přiměřené lhůtě dodávku objednaných služeb, pokud nebyla smlouva dle dalších článků těchto smluvních podmínek mezitím ukončena.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči uživateli, vyplývající ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči případné záloze, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená poskytovatelem.
- 8.9 Poplatky uhrazené předčasně za období po ukončení smlouvy, se stávají přeplatkem, s výjimkou ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele z důvodu porušení smlouvy ze strany uživatele. Přeplatky, budou uživateli na základě jeho písemné žádosti vráceny do 30 dnů od data doručení žádosti na ZC, pokud uživatel nemá vůči poskytovateli žádné neuhrazené platby.

8.10 V případě ukončení této smlouvy jsou aktivací, popř. vstupní poplatky nevratné s výjimkou ukončení této smlouvy v souladu s ustanovením čl. 10.4 (e), kdy se poskytovatel zavazuje vrátit uživateli všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 30 dnů ode dne ukončení této smlouvy.

9. ZMĚNY SMLOUVY A SMLUVNÍCH NÁLEŽITOSTÍ

- 9.1 Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran.
- 9.2 Objednané služby uvedené ve smlouvě mohou být změněny písemnou nebo telefonickou dohodou smluvních stran. Uživatel projevuje souhlas s návrhem změn uskutečněním platby ve výši, která je v souladu s dohodnutými změnami. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.
- 9.3 Snížení množství nebo kvality objednaných služeb (např. přechod na nižší tarif) nelze provést častěji než jedenkrát za 3 kalendářní měsíce, a v době využití slevových a jiných akcí, při kterých je stanovena minimální nutná doba využívání smluvených služeb.
- 9.4 Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů, informovat ZC o každé změně údajů uživatele nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní, emailové spojení a adresy pro doručování korespondence).
- 9.5 Poskytovatel může změnit smluvní podmínky. Pokud se bude jednat o změny podstatných náležitostí (co jsou podstatné náležitosti definuje zákon o elektronických komunikacích) anebo se změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem způsobem uvedeným v bodě 1.11.
- 9.6 Poskytovatel může změnit výši pravidelných poplatků, které požaduje za své služby. Změnu musí sdělit písemně minimálně 30 dní předem.
- 9.7 Při sjednání služby na dálku, distančním způsobem, či mimo kontaktní místa společnosti TETA s.r.o. je uživatel oprávněn od služby odstoupit do 14-ti dnů od data poskytnutí služby.

10. TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Uživatel i provozovatel mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná plynout prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.3 Obě strany mohou smlouvu vypovědět bez sankcí v případě, že uživatel neakceptuje zvýšení pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem. Výpověď je možná nejdříve ke dni, ve kterém má vejít v platnost navrhovaná změna. Za neakceptaci návrhu se považuje 7 denní prodlení platby změněné výše pravidelného poplatku.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn přerušit dodávku objednaných služeb nebo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě (a) prodlení uživatele s platbou po dobu delší než 30 dnů; (b) podstatného porušení povinností uživatele; (c) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb; (d) dojde-li k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; (e) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 dnů od podpisu smlouvy; (f) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 dnů; (g) odvolá-li uživatel zmocnění podle čl. 11.1 této smlouvy; (h) že uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů, nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost.
- 10.5 Uživatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 dnů, přičemž příčinou nedodávání služeb nesmí být překážka na straně uživatele.
- 10.6 Po ukončení smlouvy se zákazník zavazuje vrátit poskytovateli zapůjčené zařízení. Pokud tak neučiní, bude poskytovatel žádat smluvní pokutu ve výši uvedené na smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

10.7 Pokud uživatel předčasně ukončí smlouvu se stanovenou minimální dobou užívání služeb, je povinen zaplatit 20% součtu měsíčních paušálů, které zbývají do konce této doby.

10.8 Pokud uživatel nechce přijmout změny náležitostí smlouvy, které vedou k významnému zhoršení jeho postavení, má právo smlouvu vypovědět bez sankcí. Výpověď musí uživatel doručit do 14 dnů od účinnosti změn.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A JINÝCH ÚDAJŮ

- 11.1 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat a zpracovávat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě (dále jen "osobní údaje") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele; pro komunikaci s uživatelem; v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem; pro účely kontrolních auditů ze strany smluvních partnerů, zejména poskytovatelů televizních programů.
- 11.2 V rozsahu oprávnění 11.1 je poskytovatel oprávněn předat osobní údaje uživatele třetí straně a do jiných států.
- 11.3 Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a uživatel je oprávněn zmocnění kdykoliv odvolat s následky uvedenými v čl. 10.4 a 10.6 této smlouvy.
- 11.4 Správcem osobních údajů uživatele je podle zákona č. 101/2000 Sb. poskytovatel.
- 11.5 Osobní údaje budou shromažďovány v listinné podobě ve formátu smlouvy a v elektronické podobě, která je svázána s informačním systémem poskytovatele.
- 11.6 Uživatel souhlasí s využitím osobních údajů pro marketingové účely spojené s produkty a službami poskytovatele. Realizaci marketingu provádí poskytovatel nebo třetí strana, která pro poskytovatele tuto činnost provádí. Uživatel může tento souhlas kdykoliv odvolat bez následků změny množství a kvality poskytovaných služeb.
- 11.7 Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů a odvolání souhlasu s využitím pro marketingové účely musí být provedeno písemně.

12. OSTATNÍ

12.1 Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.