

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB sítě TECHCOM PLATNÉ OD 1.1.2021

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále VOP) jsou podmínky, na základě kterých jsou poskytovány služby přístup k síti internet prostřednictvím sítě TECHCOM.
- 1.2. Poskytovatelem a provozovatelem sítě TECHCOM je firma TECHCOM s.r.o. se sídlem na adrese Dětmárovice 85, Dětmárovice 735 71, IČO:25904507 tel. 607 653 320, e-mail: [techcom@techcom.cz](mailto:techcom@techcom.cz)
- 1.3. Uživatelem (nebo též zákazníkem) těchto služeb může být jakákoliv právnická či fyzická osoba a to na základě smlouvy „Smlouva o poskytování služeb TECHCOM“.
- 1.4. VOP jsou podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání.

## 2. Platnost a účinnost smlouvy

- 2.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem vzniká dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami
- 2.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30dnů, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 2.3. Písemná forma smlouvy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 2.4. Veškeré údaje uvedené ve smlouvě (včetně příloh a dodatků) jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 2.5. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem na němž se strany dohodnou.
- 2.6. Informace týkající se výhradně uživatele (zákazníka) budou dostupné na stránkách poskytovatele, v zabezpečené „Klientská zóna“ (např. aktuálně čerpané služby, vystavené faktury za pravidelné služby, přehled hlášených poruch, formuláře pro hlášení změn, poruch atd.). Přístupové údaje a způsob přihlašování do uživatelské zóny budou uživateli uvedeny na smlouvě.

## 3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu tak, aby kvalita poskytovaných služeb byla poskytována ve kvalitě a podmínkách uvedených ve smlouvě.
- 3.2. Poskytovatel bude informovat uživatele o změnách a novinkách písemně prostřednictvím svých [www stránek](http://www.techcom.cz) ([www.techcom.cz](http://www.techcom.cz)) a způsobem uvedeným ve smlouvě.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a identifikace o uživatelích.
- 3.4. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely vedení evidence uživatelů, vedení účtů, pro účely provozování sítě a pro účely vymáhání pohledávek.
- 3.5. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje jako datové přenosy a další služby poskytované poskytovatelem. Dále lokalizační údaje, jimiž se rozumí údaje zpracované v síti elektronických komunikací. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximálně možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Uživatel uzavřením smlouvy uděluje poskytovateli po dobu trvání smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu stanovených všeobecnými podmínkami.
- 3.6. Uživatel vyjádří svůj souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů, služeb a pro marketingové účely s jednoznačným vyznačením ve smlouvě. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat, a to písemně na adresu poskytovatele nebo elektronickou poštou na adresu [techcom@techcom.cz](mailto:techcom@techcom.cz).
- 3.7. Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout data v nezbytně nutném rozsahu a po uvedené době osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho zájmy.
- 3.8. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích zákazníka, ani je neposkytne třetí osobě.

- 3.9. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou zákazníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb a sítě internet, dále za škody způsobené přerušением provozu či ztrátou dat při jejich přenosu a za škody způsobené poruchou technologie.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje vynaložit přiměřené úsilí k zajištění plynulého chodu sítě a je povinen zajistit servisní zásah v případě výpadku sítě, z jeho zavinění, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od ohlášení poruchy zákazníkem. Při delším výpadku má zákazník právo žádat slevu z pravidelného měsíčního poplatku a to ve výši poměrné části, za každý den, kdy mu služba nebyla poskytována. V případě, že tento svůj nárok neuplatní do konce kalendářního měsíce, v němž k výpadku došlo, má se za to, že se tohoto svého práva vzdal.
- 3.11. Poskytovatel není odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých uživatelem.
- 3.12. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk, ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci.
- 3.13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu a to na dobu nezbytně nutnou. Pokud je to možné, předem zákazníka vyrozumí.
- 3.14. V případě, že uživatel zatěžuje systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů v zařízení zákazníka, rozesílání většího množství emailových zpráv apod.), či podniká kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele, je poskytovatel oprávněn službu pozastavit či úplně ukončit.
- 3.15. Minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby je uvedena ve „Smlouvě o poskytování služeb „TECHCOM“ a je ověřena při prvním spuštění služby, tj. podpisu smlouvy.
- 3.16. Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány uživateli elektronickou poštou, která je uvedena ve smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si uživatel k tomuto účelu zvolil. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu stanovenou uživatelem.

#### **4.Práva a povinnosti uživatele**

- 4.1. Uživatel se zavazuje, že po dobu poskytování služeb poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a případné doplnění a upřesnění, pokud toto vznikne v průběhu plnění této smlouvy.
- 4.2. Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to písemným oznámením doručeným poskytovateli nejpozději do 14 dnů, ode dne kdy změny nastaly.
- 4.3. Uživatel určí svou kontaktní e-mailovou adresu a telefonní číslo, na které mu budou zasílány informace o jeho službách (vystavených daňových dokladech, nedoplatcích, plánovaných výpadcích, novinkách apod.). Pokud zákazník neoznámí poskytovateli e-mailovou adresu, či její změnu, nebo je uvedená e-mailová adresa nefunkční či nepřijímá doručované zprávy, má se za to, že bylo doručeno řádně.
- 4.4. Uživatel je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 4.5. Uživatel nesmí svým zařízením rušit zařízení ostatních uživatelů ani jiných subjektů. Uživatel služby nese plnou zodpovědnost za škody způsobené třetím stranám i poskytovateli v souvislosti s nedodržením těchto podmínek, či protiprávním jednáním.
- 4.6. Uživatel se zavazuje používat výhradně přidělené IP adresy a nastavení. Pokud přidělenou IP adresu a nastavení nebude respektovat, bude to bráno jako hrubé porušení pravidel sítě TECHCOM.
- 4.7. Uživateli je doporučeno pravidelně se informovat o nových službách či jejich změnách prostřednictvím webových stránek poskytovatele [www.techcom.cz](http://www.techcom.cz).
- 4.8. Uživatel má právo požadovat odstranění technických problémů, které vznikají na straně poskytovatele a které s nimi přímo souvisí. Informaci o poruše neprodleně ohlásí na telefonním čísle poskytovatele nebo emailem na adresu [techcom@techcom.cz](mailto:techcom@techcom.cz)

- 4.9. Poskytovatel nezaručuje stoprocentní dostupnost služeb či přístupu k informacím v síti internet, vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk třetích stran.
- 4.10. Uživatel se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoliv přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.
- 4.11. Škody způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 4.12. Uživatel nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení poskytovatele u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných.
- 4.13. Uživatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele ke koncovému zařízení v průběhu trvání smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodů demontáže zapůjčeného nebo pronajatého zařízení.
- 4.14. Uživatel dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle smlouvy. Není-li uživatel oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Uživatel odpovídá za veškeré škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.
- 4.15. Servisní technik poskytovatele může uživateli na jeho žádost telefonicky pomoci při identifikaci libovolné závady na počítači uživatele nebo v lokální síti uživatele, která nesouvisí s funkčností poskytovaných služeb, v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod. Služba je zpoplatněna dle ceník doplňkových služeb.
- 4.16. Uživatel může s poskytovatelem dohodnout změnu služby (např. tarifu) i dalších náležitostí ve smlouvě a to pouze písemnou formou. Účinnost změn je od nejbližšího 1. v měsíci následujícím po měsíci, kdy poskytovatel potvrdil žádost o změnu služby uživateli.

## 5. Specifikace služby

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje uživateli 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet

- 5.1. Maximální/inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby a je uvedena v ceníku služeb.
- 5.2. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá nejméně 60 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat a je dostupná po dobu 95% za jeden kalendářní den.
- 5.3. Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- 5.4. Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb).
- 5.5. Měření rychlostí přístupu k síti internet probíhá na transportní vrstvě (UDP). Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné na předávacím rozhraní služby – tzn Ethernetová přípojka na dodávaném zařízení poskytovatele (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně poskytovatele.
- 5.6. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.
- 5.7. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele
- 5.8. Velkou trvající odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

- 5.9. Za velkou pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90min.
- 5.10. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení k předávacímu rozhraní služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.
- 5.11. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě poskytovatele či poskytování služeb, Poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.

## 6. Reklamační řád

4. 6.1. Pokud má uživatel za to, že poskytnutá služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u poskytovatele reklamaci za poskytnutou službu a to elektronickou poštou nebo písemnou formou – dopisem na adresu poskytovatele. [techcom@techcom.cz](mailto:techcom@techcom.cz)
- 6.2. Reklamaci vyúčtování ceny nebo reklamaci na poskytované služby prostřednictvím veřejné sítě je poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace.
- 6.3. Reklamaci uživatel uplatní písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby, či vadného vyúčtování ceny, jinak právo zanikne.
- 6.4. Reklamace za poskytnutou službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatnění reklamace a to následujícím způsobem:
- 6.4.1 Jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamace týkající se ceny se vyřizuje zpravidla do 30. kalendářních dnů
- 6.4.2. Složitější případy reklamací, které nevyžadují technické šetření a pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli, se vyřizují zpravidla do dvou měsíců.
- 6.5. Vzniklé závady služeb uživatel oznamuje poskytovateli v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod. Na telefonním čísle poskytovatele a ve dnech pracovního volna a svátků pomocí SMS na telefonním čísle poskytovatele, které je uvedeno na [www.techcom.cz](http://www.techcom.cz) . Závadou – poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat službu. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno včetně telefonu, na kterém bude k zastížení.
- 6.6. Při zajišťování nebo odstraňování poruch, zejména umístěného technického zařízení, je uživatel povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění vad nebo poruch. Pokud uživatel neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není uživatel na poskytovatele oprávněn požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované služby, smluvní pokuty či náhradu škody a poskytovatel není povinen ničeho hradit.
- 6.7. Servisní zákrok poskytovatele je bezplatný v případě odstraňování poruchy a pokud se nejedná o závadu způsobenou neoprávněným zásahem uživatele, zejména zásahem do koncového zařízení přípojného bodu nebo o závadu počítače, zejména chybné nastavení síťového adaptéru a podpory protokolu TCP/IP, nebo lokální sítě uživatele.

6.8.V případě neoprávněného zásahu uživatele do koncového zařízení poskytovatele, nebo v případě identifikace chyby na počítači či v lokální síti uživatele bude uživateli účtován jednorázový poplatek dle platného ceníku a náklady na odstranění závady podle skutečně odvedené práce za každou (i započatou) hodinu zásahu servisního technika.

## 7. Platební podmínky

- 7.1.Cena za zřízení/aktivaci služby je jednorázová a bude uživateli účtována při zřízení služby. Uživatel se zavazuje stanovenou částku uhradit hotově, nebo jinou formou úhrady dle dohody s poskytovatelem.
- 7.2. Uživatel se zavazuje hradit cenu za provoz služby řádně a včas na základě uzavřené smlouvy k 15. dni v následujícím měsíci. Číslo smlouvy slouží zároveň jako variabilní symbol plateb uživatele.
- 7.3. Způsob doručování daňových dokladů je standardně elektronicky (na emailovou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě) odkazem pro stažení daň. dokladu (PDF dokument), nebo jinou formou, kterou si uživatel objedná – dle platného ceníku služeb.

## 8. Omezení, pozastavení a ukončení služby

- 8.1.Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování služeb či je úplně ukončit v následujících případech
  - 8.1.1. je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo ji zabránit
  - 8.1.2. je-li uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby více než 1měsíc
  - 8.1.3. na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li uživatel svoje povinnosti plynoucí z uzavřené smlouvy či obchodních podmínek poskytovatele
- 8.2.Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně vypovědět tuto smlouvu z důvodů, kdy zákazník narušuje provoz sítě, bezpečnost počítačů ostatních uživatelů, napadá zařízení sítě, stahuje velké objemy dat mimo stanovenou dobu a dále při prodlení úhrad za poskytnuté, nebo smluvené služby, které přesáhnou 1 kalendářní měsíc.

## 9. Zánik smlouvy

- 9.1.Smlouva zaniká:
  - 9.1.1.písemnou dohodou smluvních stran
  - 9.1.2. uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou
  - 9.1.3. uplynutím 30denní výpovědní doby při výpovědi dané uživatelem z důvodu změny všeobecných podmínek nebo technické specifikace služby jednostranným úkonem poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované služby jednostranným úkonem poskytovatele – viz bod 11.4.VOP.
  - 9.1.4. uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, pokud byla uzavřena na dobu určitou
- 9.2.Výpověď musí být doručena písemně, vyjma bodu 9.1.3. Výpovědní lhůta začíná běžet následujícím dnem po datu doručení písemné výpovědi. Smlouva bude následně ukončena k 30 dni.
- 9.3. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze smlouvy budou mezi smluvními stranami vyrovnané nejpozději do 1 měsíce po ukončení smlouvy.

## 10. Rozhodné právo

- 10.1. Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ (odbor pro severomoravskou oblast, Sokolská třída 2800/99 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava) nebo obecný soud České republiky. Formulář k řešení sporu je umístěn na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) .

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva původní.
- 11.3. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy na třetí osobu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP i ceník služeb. Pokud se bude jednat o změnu VOP či ceníku, která vede ke zhoršení postavení uživatele, je poskytovatel povinen informovat uživatele o možnosti ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez náhrady, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Uživatel bude o změnách informován elektronicky na stránkách poskytovatele a zároveň je informace o změnách doručena způsobem komunikace dohodnutým při uzavření smlouvy.
- 11.5. Za písemnou formu je považován také doručený email z autorizované emailové adresy uživatele s uvedením čísla smlouvy a zodpovědné osoby oprávněné jednat jménem uživatele a také přesné identifikace služby, jejíž se výpověď týká.
- 11.6. Uživatel souhlasí, že emailová komunikace mezi smluvními stranami je plnohodnotnou alternativou písemného styku. Pro zajištění dostatečné identifikace oprávněné osoby uživatele musí být emailová komunikace uživatele vedena z kontaktní emailové adresy a jménem kontaktní osoby uživatele, které jsou uvedeny v evidenci poskytovatele.
- 11.7. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.
- 11.8. Bude-li některé ustanovení VOP či smlouvy shledáno neplatným, nezákonným, nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení VOP či smlouvy. V případě rozporu mezi smlouvou a VOP mají přednost ustanovení smlouvy.

Poskytovatel a uživatel shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli a že s nimi bezvýhradně souhlasí, svobodně a srozumitelně předepsanou formou, tj. užitím služby.

V .....

**TECHCOM s.r.o.**  
**se sídlem Dětmarovice 85, 735 71 Dětmarovice, IČO:25904507**  
Tel.: 607 653 320 Email:  
[techcom@techcom.cz](mailto:techcom@techcom.cz)

Podpis uživatele : .....