



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY WIFI TÝNEC.NET

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky, na základě kterých bude PC Computer servis s.r.o., Pěší 192, 257 41 Týnec nad Sázavou, IČO 27215881, zprostředkovávat připojení k síti Internet v souladu s všeobecným oprávněním VO-S/1/2005-9 podle zákona 127/2005 sb. o elektronických komunikacích.

Poskytovatel má oprávnění potřebná pro provozování sítě.

### 2. Definice pojmů

- 2.1. **Poskytovatel** je PC Computer servis s.r.o., Pěší 192, 257 41 Týnec nad Sázavou, IČ 272 15 881.
- 2.2. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy o poskytování připojení do Internetu užívá služeb Poskytovatele. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
- 2.3. **Služba** je zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
- 2.4. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.5. **Specifikace** je nedílná součást smlouvy, ve kterém jsou stanoveny přesné specifikace Služby, především tarif, z tarifu vyplývající délka smluvního závazku a cena za službu.
- 2.6. **ceník** je dokument stanovující cenu za zřízení služby, za poskytování služby, cenu za doplňkové služby a Parametry služby podle Všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9. Je k dispozici na [www.tynec.net](http://www.tynec.net) a v provozovně Poskytovatele.
- 2.7. Podmínky jsou tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb. Je k dispozici na [www.tynec.net](http://www.tynec.net) a v provozovně Poskytovatele.
- 2.8. **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuku a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.9. **Síť** je telekomunikační síť Poskytovatele nebo jiných telekomunikačních operátorů.
- 2.10. **Koncový bod** je anténní svod, na který se připojuje počítač či počítačová síť.
- 2.11. **Minimální rychlost** je nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. Minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) stahování (downloadu) a vkládání (uploadu).
- 2.12. **Běžně dostupná 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. Běžně dostupnou rychlostí je taková rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI), kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.
- 2.13. **Maximální rychlost** nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti. Maximální rychlostí je rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) je nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání.



- 2.14. **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 služby 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.
- 2.15. **Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat 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
- 2.16. **Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat 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

### **3. Rozsah poskytované služby**

- 3.1. Na základě Smlouvy a Specifikace se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup do sítě Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, Specifikací a Podmínkami a Ceníkem a Uživatel se za to zavazuje platit Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.
- 3.2. Služba je poskytována jako veřejná. Jedná se o službu přístupu k internetu v pevném místě.
- 3.3. Rozsah území, na kterém je Služba poskytována, je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele www.tynec.net. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území na kterém je Služba poskytována, se může měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být Služba z technických důvodů plně dostupná.

### **4. Vznik a zánik smlouvy**

- 4.1. Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydáních z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 4.2. Smlouva obsahuje základní údaje o účastnících Smlouvy a Službě.
- 4.3. Smlouvu lze měnit pouze písemně, formou dodatku ke Smlouvě nebo jejími přílohami podepsanými Oprávněnými zástupci Uživatele a Poskytovatele.
- 4.4. Převod práv a závazků Uživatele ze Smlouvy a přeprodávání Služby třetím osobám je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele a za úplatu.
- 4.5. Při změně Smlouvy na žádost Uživatele před zřízením instalace nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění koncového bodu instalace nebo jiné Uživatelem požadované změně, je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů.
- 4.6. Smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednaná, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby a dále:
  - a. dohodou smluvních stran
  - b. výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem, s třicetidenní výpovědní lhůtou. Výpověď musí být učiněna písemně.
  - c. odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají doručením písemného ohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
- 4.7. Vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy na dobu určitou: Při předčasném ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem uhradí Uživatel částku odpovídající 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Dále Uživatel uhradí rozdíl mezi cenou dotované a cenou nedotované přípojky k síti podle platného ceníku. Při nedodržení závazku Uživatel rovněž pozbývá nároku na další slevy vázané k dodržení závazku.



- 4.8. Provozovatel je dále oprávněn od smlouvy s uživatelem odstoupit při zhoršení podmínek příjmu signálu nebo přerušení nebo zrušení vysílače pro příjem a přenos signálu v místě připojení uživatele. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli.

## **5. Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1. poskytovat Služby a přístup ke Službám v souladu se Smlouvou, Specifikací, těmito Podmínkami a Ceníkem. Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která:
  - a. odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli)
  - b. v minulosti zneužila (čl. 6.15b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít
  - c. která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.
- 5.2. zřídit požadovanou Službu, pokud technická šetření prokáží její realizovatelnost.
- 5.3. provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Uživatelem se Poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodlení.
- 5.4. poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických zařízení nebo softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována, a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí
- 5.5. zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě.
- 5.6. oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušení poskytované Služby, která jsou Poskytovateli předem známa.

Poskytovatel je oprávněn:

- 5.7. jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně jeden měsíc předem. S takovým zrušením Služby Uživatel souhlasí.
- 5.8. vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 5.9. vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevysloví nesouhlas.
- 5.10. vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích Uživatele ve vztahu k Poskytovateli a to včetně objemů přenesených dat a Uživatel s tím souhlasí.
- 5.11. zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 5.12. poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé mezi koncovým bodem a koncovým zařízením Uživatele, stejně tak neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Uživatele.

## **6. Práva a povinnosti Uživatele**

Uživatel se zavazuje:

- 6.1. používat Službu v rozsahu odpovídajícím smluveným podmínkám (Smlouva, Ceník) a způsobem, který neodporuje platným právním předpisům a je v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 6.2. platit cenu za Službu v souladu s Ceníkem a ve lhůtě splatnosti uvedeném na platebním dokladu.
- 6.3. platit cenu za servisní úkony, které byly vyžádány Uživatelem a nesouvisí s odstraňováním závad či poruch na zařízení Poskytovatele.
- 6.4. zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovení zvláštními právními předpisy. Uživatel zodpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.



- 6.5. oznamovat neprodleně Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud ji bude třeba.
- 6.6. nepodnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do počítačových systémů, sítí a služeb, pro které nemá přístupové oprávnění.
- 6.7. nepoužívat žádné softwarové ani hardwarové nástroje, které mohou být v rozporu s ustanovením Smlouvy a které mohou ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů nebo jiných systémů připojených k Síti a nepoužívat Síť k šíření těchto nástrojů.
- 6.8. neobcházet identifikaci na žádném systému v Síti.
- 6.9. nepoužívat Službu a Síť k činnostem (např. zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv), které by vedly k narušení, znepřístupnění nebo zablokování Sítě a Služby.
- 6.10. nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné Uživatele ani jakkoliv jinak omezovat jiné Uživatele, počítače nebo servery. Nepřetěžovat Síť ani Službu, neměnit parametry Služby, počítačů, serverů a zařízení.
- 6.11. nepřepřarovat prostřednictvím Služby a Sítě zprávy, které by byly v rozporu s právními předpisy nebo dalšími všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.
- 6.12. obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Uživatele o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Uživatel je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.
- 6.13. nepostupovat třetím osobám heslo a přístupové konfigurační údaje pro připojení ke Službě. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla nebo údajů je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, až do oznámení je Uživatel odpovědný za každé užití hesla nebo přístupových údajů.
- 6.14. neprodleně písemně nebo elektronickou zprávou informovat Poskytovatele o změně identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 6.15. Uživatel zejména nesmí:
  - a. porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
  - b. zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujících rámec obvyklého používání.
  - c. umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla a přístupových konfiguračních údajů pro přístup ke Službě v tajnosti.
- 6.16. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

## **7. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamace). Nároky Uživatele v případě přerušení dodávky Služby. Způsob hlášení poruch.**

- 7.1. Reklamace se uplatňuje písemně na adrese PC Computer servis s.r.o., Pěší 192, Týnec nad Sázavou, nebo elektronicky na adrese reklamace@pc-servis.cz. V reklamaci Uživatel uvede své identifikační údaje, a důvod reklamace.
- 7.2. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů a vrátit již zaplacené a neoprávněně účtované částky, kterých výše je určena poměrnou částí doby, po kterou byla Služba omezena nebo neposkytnuta.
- 7.3. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu (viz. Bod 9.2).
- 7.4. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Uživatele do jakékoliv ze součástí instalace. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady.



- 7.5. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti.
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení Uživatele, hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého je Služba přijímána. Rovněž neodpovídá za ty části Sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.
- 7.7. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k Síti.
- 7.8. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Uživatel oprávněn uplatnit námitky s vyřízením reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce od vyřízení reklamace.

## **8. Ceny a platební podmínky**

- 8.1. Uživatel je povinen za zřízení a užívání Služeb platit ceny podle platného Ceníku, který je zveřejněn na webové stránce Poskytovatele na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net) nebo je k nahlédnutí na provozovně Poskytovatele. Případné změny Ceníku /pokud se uživatele bezprostředně dotýkají/budou Uživateli oznámeny Poskytovatelem na jeho elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě a zároveň zveřejněny na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net) nejméně s jednoměsíčním předstihem. Uživatel je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnami Ceníku sdělením učiněným formou elektronické zprávy, zasláné Poskytovateli na elektronickou adresu [info@pc-servis.cz](mailto:info@pc-servis.cz) ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy mu byla informace o změně cen zaslána, nebo kdy byly předmětné změny cen uveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net) (podle toho, které z těchto dat nastane dříve). Nestane-li se tak, nabývají změny Ceníku účinnosti vůči Uživateli dnem v Ceníku uvedeném. Vyjádřil-li Uživatel ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou Ceníku, Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti změny Ceníku.
- 8.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služby. Změny cen se zveřejňují uvedením na webové stránce Poskytovatele [www.tynec.net](http://www.tynec.net) kde jsou tyto informace veřejně přístupné.
- 8.3. Cena Služby se skládá z ceny za zřízení Služby, z pravidelně se opakující měsíční ceny za používání Služby a případně z pravidelných měsíčních cen za doplňkové služby.
- 8.4. Pro případ prodloužení Uživatele s úhradou ceny za Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodloužení úrok z prodloužení ve výši 0,1 % z dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu pozastavení trvá Uživatelova povinnost platit pravidelně se opakující měsíční platby stanovené smlouvou. Opakované prodloužení na straně Uživatele je podstatným porušením smlouvy, zakládající oprávněnost Poskytovatele odstoupit od smlouvy.
- 8.5. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.
- 8.6. Zaplatit ceny za poskytování Služeb je Uživatel povinen na základě uzavřené smlouvy, ve lhůtách stanovených touto smlouvou, popř. na základě fakturace poskytovatele.
- 8.7. Uživatel odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby a související činnosti bude provedena ve stanovené výši a lhůtě splatnosti a to i v případě, že plátcem je jiná osoba, označená Uživatelem. Uživatel současně odpovídá za to, že předmětná úhrada cen bude provedena jedním z následujících způsobů:
  - a) příkazem k úhradě bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele nebo
  - b) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou A nebo
  - c) platbou v hotovosti v provozovně Poskytovatele
- 8.8. Za dobu omezení nebo zastavení provozu a poskytování Služeb z důvodu porušení smluvních podmínek Uživatelem se účtuje cena za Služby v plné výši v souladu s platným Ceníkem.
- 8.9. Při přerušování poskytování Služeb z důvodu závady na zařízení Poskytovatele trávající nepřetržitě déle než 5 dní, pokud za závadu Uživatel neodpovídá, je Poskytovatel povinen vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o jejím vzniku dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady. Bod 8.9. se nevztahuje na závady na straně Uživatele.
- 8.10. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli nebo Žadateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služeb nebo vadného poskytnutí Služeb.



- 8.11. Pravidelné poplatky uhrazené účastníkem na základě Smlouvy dopředu, za období, po které účastník v souvislosti s ukončením Smlouvy již objednané služby nevyužíval, nepodléhají vrácení. Navráceny budou pouze v případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany Poskytovatele, nebo s výjimkou uvedenou v čl. 8.9.
- 8.12. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 8.9.
- 8.13. Při ukončení provozování služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené faktury a zálohové faktury s výjimkou zálohové faktury na předplatné období, které nenastalo.
- 8.14. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou dlužných částek.
- 8.15. Uživatel má právo na uplatnění reklamace proti výši vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby nebo za neposkytnutí Služeb či jiné související činnosti, v dohodnutém množství a kvalitě, písemnou formou na adrese Poskytovatele s uvedením důvodu reklamace. Toto právo je nutno uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání platebního dokladu (vyúčtování), jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen.
- 8.16. V případě kladně vyřízené reklamace, pravomocného rozhodnutí Úřadu nebo soudu o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele, z něhož vyplývá pro Poskytovatele povinnost vrátit přeplatek již zaplacených cen, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Uživateli.

## **9. Omezení a zastavení poskytování Služby**

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn aplikovat opodstatněné řízení datového provozu a/nebo pozastavit poskytování Služby v případě rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, pro předcházení mimořádným situacím, za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě a v případě, že Uživatel neplní smluvní povinnosti dle těchto Všeobecných podmínek.
- 9.2. Dopadem velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání je snížení rychlosti stahování nebo odesílání dat. Velká odchylka tak může mít vliv na plynulé přehrávání videa, sledování TV, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Snížení rychlosti stahování nebo vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.  
Před reklamováním kvality připojení je vhodné omezit externí vlivy, které mohou ovlivňovat kvalitu připojení na jeho straně udržováním aktuálního stavu HW a SW techniky včetně patřičných bezpečnostních prvků. Před započítáním měření je doporučeno restartovat vlastní zařízení, ponechat spuštěné pouze to, na kterém bude prováděn test, aby bylo měření relevantní. Měření se provádí na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření je nutno odpojit všechna ostatní zařízení v síti a ukončit všechny aplikace, které mohou vytěžovat internetové spojení.
- 9.3. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za Služby a za periodické platby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodu prodlení Uživatele s úhradou těchto cen Služby Tento nárok trvá až do ukončení Smlouvy.
- 9.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, pokud tato bude Uživatelem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.

## **10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 10.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických



- komunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.
- 10.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **11. Závazky z porušení Smlouvy**

- 11.1. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 11.2. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.15.

## **12. Ostatní a závěrečná ustanovení**

- 12.1. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2017
- 12.2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatелеm týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být zásadně vedena v písemné formě nebo elektronicky.
- 12.3. Podmínky, Ceník, vzorová Smlouva jsou veřejně k dispozici na webové stránce Poskytovatele [www.tynec.net](http://www.tynec.net) a k nahlédnutí v provozovně Poskytovatele.
- 12.4. Provozní a technické parametry Služeb jsou zveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net). Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na webové stránce Poskytovatele na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net).
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky a Ceník kdykoli měnit nebo upravovat. Případné změny /pokud se uživatele bezprostředně dotýkají/budou Uživateli oznámeny Poskytovatelem na jeho elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě a zároveň zveřejněny na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net) a prostřednictvím sociálních sítí nejméně s jednoměsíčním předstihem. Uživatel je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnami Podmínek nebo Ceníku sdělením učiněným formou elektronické zprávy nebo písemně na adresu sídla společnosti zasláné Poskytovateli na elektronickou adresu [info@pc-servis.cz](mailto:info@pc-servis.cz) ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy mu byla informace o změně zaslána, nebo kdy byly předmětné změny zveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese [www.tynec.net](http://www.tynec.net) (podle toho, které z těchto dat nastane dříve). Nestane-li se tak, nabývají změny Podmínek účinnosti vůči Uživateli dnem v Podmínkách uvedeném. Vyjádřil-li Uživatel ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou Podmínek nebo Ceníku, Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti změny Podmínek.
- 12.6. Poskytovatel a Uživatel se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se v případě nepodnikající fyzické osoby řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a v ostatních případech se řídí zákonem č. 413/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.7. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatелеm o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.
- 12.8. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami a Ceníkem Poskytovatele. V případě, že by se dostaly Smlouva, Podmínky a Ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
- a) Smlouva
  - b) Všeobecné podmínky
  - c) Ceník

V Týnci nad Sázavou 1.ledna 2021