

TS Hydro spol. s r.o.

Ing. Petr Ševčík

Kanice 273

664 01

IČO: 479 12 847

tel. : +420 607963901

www.tshydro.net

Všeobecné Obchodní Podmínky poskytovatele TS Hydro spol. s.r.o. pro poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují další smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet sjednané mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování telekomunikační služby (dále jen „Smlouva“), tj. mezi firmou TS Hydro spol s r.o. místem podnikání Kanice 116, IČ: 479 12 847, (dále jen „poskytovatel“) a zákazníkem.

1.1 Nedílnou součástí smlouvy tvoří:

- a) Ceník - http://tshydro.net/documents/cenik_2024.pdf
- b) Technická specifikace služeb - http://tshydro.net/documents/Technicka_specifikace.pdf
- c) Informace o nakládání s osobními údaji a jednotlivé dodatky ke smlouvě - <http://tshydro.net/documents/GDPR.pdf>

Ujednání specifikovaná ve Smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1. Poskytovatelem – firma TS Hydro spol. s r.o. místem podnikání Kanice 273 – IČO: 479 12 847, bankovní spojení 2052420399/0800

2.2. Uživatelem - fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.

2.3. Službou - zprostředkování připojení k síti Internet na základě osvědčení č. 1783 vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

2.4. Smlouvou - smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.

2.5. Daty - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

2.6. Upload – nahrávání, Download – stahování, DownAVG – průměrná rychlost, DownMIN – minimální rychlost, DownMAX – maximální rychlost.

2.7. Běžně dostupná rychlost – taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá

2.8. Agregace – sdílení maximálně vyhrazené rychlosti mezi více uživateli

3. Smlouva – obecná ustanovení

3.1. Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

3.2. Smlouva je s Vámi uzavírána písemně. V případě, že uživatel nepodepíše smlouvu, ale zaplatí první platbu, souhlasí uživatel s podmínkami a smlouva se bere jako podepsaná.

3.3. Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (článek 10.1.) a tyto údaje nám na naši žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (článek 11.6.). Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste Vy, nebo Vaše osoby blízké v minulosti neplnil(y) závazky vůči nám, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít.

3.4. Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přiojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás. Požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

4. Změna smlouvy ze strany poskytovatele

4.1 Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem formou oznamovacího emailu. (pokud jste nám email poskytli). Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

4.2. Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy (co jsou podstatné náležitosti, definuje zákon o elektronických komunikacích), anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou.

4.3. Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale musíte písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak nebudeme schopni technicky tento požadavek zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

5. Doba trvání smlouvy

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

6. Výpověď Smlouvy

Každá ze stran může smlouvu i bez udání důvodu ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně. Poskytovatel může tuto dobu zkrátit při oboustranné dohodě.

OKU je tvořen 8mi nulami + variabilním symbolem který je u každého zákazníka unikátní.

7. Odstoupení

7.1. Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením ze strany uživatele bez udání důvodu.

7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, pokud:

- a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 2 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- b) uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili

- c) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (článek 10.1.)
- d) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- e) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (článek 11.9.)
- f) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě
- g) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

8.Kontaktní údaje Poskytovatele

TS Hydro spol. s r.o.

Kanice 273

664 01

Web: tshydro.net

tel. : 607 963 901

Mail: Internet@tshydro.net

Datová schránka: nr6cvu

9. Informace k prostředkům komunikace mezi Poskytovatelem a uživatelem

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (článek 10.2.), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

10. Údaje o účastnících

10.1. Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje:

jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo Vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Ostatní osobní údaje nám poskytnete dobrovolně.

10.2. Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili poskytovateli co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti.

10.3. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovujete souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se Vás týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele, a které musíme dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací.

10.4. Údaje o Vás zpracováváme pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejícími, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy,

nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

10.5. Údaje shromažďujeme a zpracováváme manuálně nebo automaticky. Naši zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje shromažďujeme a zpracováváme sami tedy nikoliv prostřednictvím třetích subjektů.

10.6. Máte právo, abychom Vám poskytli informaci, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o Vás zpracováváme, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme způsobem, který je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, můžete nás požádat o vysvětlení. Můžete po nás také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Můžete se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

11. Popis a rozsah Služby

11.1. Poskytujeme Vám službu přístupu k síti internet

11.2. Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě) nebo v den, kdy Vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu Vám začneme poskytovat nejpozději do 14 dnů od podpisu Smlouvy.

11.3. Instalace Zařízení pro přístup (článek 17) je prováděna technikem Poskytovatele a je prováděna zdarma.

11.4. Službu Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

11.5. Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

11.6. Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

11.7. Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat. Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

11.8. Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. Je zakázáno přeprodávat či poskytovat službu třetím stranám bez vědomí poskytovatele. V případě poskytnutí služeb připojení např. návštěvám nese zodpovědnost za užívání služeb zákazník.

11.9. Při užívání našich Služeb:

a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného zařízení pro přístup

b) neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání (VOIP apod.)

c) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy

d) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

12. Řešení poruch

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit na kontaktních místech uvedených v čl. 8. Po nahlášení opravíme poruchu do 2 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu Poskytovatel. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

13. Omezení Služeb

13.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

13.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:

a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, popř. zřizovacího poplatku sjednaného ve smlouvě, a to ani po uplynutí náhradní lhůty

b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby

c) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR)

13.3. Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů

13.3.1 a) až c) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku odpovídajícího hodinové sazbě cca 200 Kč/h. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.8.1. a) až c), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu vyplývající z ujednání obsaženého ve Smlouvě.

13.4. Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.

14. Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

15. Cena za službu (vyúčtování)

15.1. Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě. Veškeré ceny jsou uváděny včetně DPH. O změnách Ceníku včetně podmínek informuje Poskytovatel na svém uživatelském rozhraní.

Parametry poskytovaných služeb: Technická specifikace, podmínky a parametry služby (viz http://tshydro.net/documents/Technicka_specifikace.pdf) jsou uvedeny na stránkách Poskytovatele. Plnou rychlost a kvalitu spojení garantujeme pouze v případě připojení pomocí kabelu. Inzerovaná rychlost: dle typu připojení, ceny tarifu a lokace.

15.2. Cenu za Služby Vám vyúčtujeme měsíčně/čtvrtletně/půlročně/ročně dle dohody. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě, pokud jsme se nedohodli jinak. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na Vaši žádost. Pokud nám nesdělíte Vaši adresu elektronické pošty, budeme Vám zasílat tištěné vyúčtování. Vyúčtování formou faktury se týká klientů, kteří požadují fakturaci na IČ (firmu). V případě placení z převodem z osobního účtu není nutné vydávat faktury, neboť je bankami evidována samotná transakce.

15.3. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 15 dnů od jeho doručení. Způsob platby je domluven ve

Smlouvě, popřípadě ústně. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

16. Reklamační řád

16.1. Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

16.2. Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

16.3. Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na výše uvedených kontaktních místech. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

16.4. Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek či slevu za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

17. Zařízení pro přístup

17.1. Zařízení pro přístup je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o modem, router atp. Zařízení pro přístup zůstává majetkem Poskytovatele a Vy jste jej povinen(a) udržovat ve stavu, který bude odpovídat jeho běžnému opotřebení v důsledku jeho užívání dle sjednaného účelu.

17.2. Do 15 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám vrátil(a) pronajaté Zařízení pro přístup, a to na adresu provozovny TS Hydro spol. s r.o., Kanice 116, 664 01.

17.3. Pokud nám Zařízení pro příjem včas a v pořádku nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že Vám může být naúčtována sankce odpovídající reálné aktuální hodnotě použitého zařízení. (např. 50 % kupní ceny v případě, že je zařízení ještě technicky využitelné)

17.4. Pokud Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

18 Ochrana osobních údajů

18.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání této smlouvy získává ke zpracování osobní údaje zákazníka. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů obsažených ve Smlouvě a je si vědom svých práv podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

18.2 Osobní údaje jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této Smlouvy a příloh. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.

18.3. Podrobné informace ohledně zpracování osobních údajů a právech zákazníka jsou k dispozici ke stažení zde – <http://tshydro.net/documents/GDPR.pdf>

19. Právo a příslušnost

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 soud České republiky.

20. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky.

Tím, že podepíšete Smlouvu nebo zaplatíte první platbu či fakturu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí.

21. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2024.