

Všeobecné obchodní podmínky

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro připojení k bezdrátovému internetu (poskytování služeb elektronických komunikací - internetu) prostřednictvím sítě poskytovatelem Tomáš Mrva, Luková 16, 751 03 Brodek u Přerova, DIČ: CZ7202255676 (dále jen „Poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“ www.ctu.cz) č. 25, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Poskytované služby

Poskytovatel umožní zákazníkovi přístup do sítě Internet na dobu sjednanou ve smlouvě. Poskytované služby jsou poskytovány na území České republiky, a mohou být poskytovány pouze osobám starším 18 let.

Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání zákazníkem a bez písemného souhlasu poskytovatele nesmí být dány k dispozici třetí straně.

Poskytovatel/zhotovitel se zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích částí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a platným Ceníkem.

Hlášení poruch, závad a následné řešení

Případné nefunkčnosti nebo jakékoliv poruchy spojení, ohlašuje zákazník telefonicky na určené telefonní číslo. Toto telefonní číslo je uvedeno na webových stránkách poskytovatele www.tominno.cz a ve smlouvě.

Zhotovitel musí pak nejdéle do 48 hodin po telefonickém nahlášení závady/poruchy zahájit servisní zásah, pokud nebude domluven jiný termín. Tato doba se vztahuje pouze na pracovní dny, dle civilního kalendáře.

Řešení/servisní zásah se provádí v rámci technických a provozních možností, bez zbytečného odkladu.

V případě, že účastnické zařízení, dodávané zhotovitelem je v záruční době, je servisní zásah prováděn zdarma, mimo nákladů na dopravu.

Pouplynutí záruční doby hradí účastník náklady na odstranění této poruchy dle aktuálního ceníku, použitého materiálu a stráveného času servisního technika

Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

Poskytovatel je povinen udržovat síť ve funkčním stavu.

Poskytovatel je povinen v případě poruchy zahájit práce na odstranění závad a poruch.

Poskytovatel je povinen předem oznámit účastníkovi omezení nebo přerušení v poskytování služby, pokud jsou poskytovateli tyto informace známé, formou oznámení na webových stránkách www.tominno.cz.

Poskytovatel si vyhrazuje právo k úplnému zastavení služeb zákazníkovi v případě, z důvodu zavirování notebooku/pc tak, aby nemohlo dojít k narušení stability sítě.

Po odstranění závad ze strany zákazníka, poskytovatel obnoví své služby, bez nároku na krácení plateb za dny nepřipojení k síti.
Poskytovatel zajistí ekologickou likvidaci vadných dílů.

Ochrana dat

Zhotovitel se zavazuje mlčenlivostí o osobních údajích účastníka s tím souvisejících, i o jejich technickém vybavení, dle standardů č. 110/2019 Sb. O GDPR.

Práva a povinnosti zákazníka

Účastník má právo na řádné provedení práce, v souladu s jeho potřebami a oprávněnými zájmy k využívání připojení na internet.

Účastník je povinen zpřístupnit zhotoviteli prostory nutné k servisnímu zásahu. Na vyžádání doložit potřebné informace, popř. předat podklady, které jsou pro řádné a úplné provedení servisního zásahu nezbytné.

Účastník se zavazuje, že zná licenční a autorské podmínky užívaných software (dále SW) na svých IT zařízeních. Účastník nemůže přenést odpovědnost za nesprávné a nezákonné použití SW na zhotovitele (funkčnost výměnných P2P sítí a funkčnost samotného „internetu“ - veřejné sítě), a nese plnou společenskou a právní zodpovědnost za činy, jichž se dopustí na veřejné síti - „internetu“, které jsou v rozporu s právními předpisy platnými v České republice a Evropské unii.

Účastník je povinen řádně převzít dílo po provedení práce a zaplatit sjednanou cenu za jeho provedení.

Zákazník nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě poskytovatele (přemístění technologie, předávacího rozhraní) a síťového nastavení, které jsou součástí připojení.

Účastník má právo reklamovat případné vady na poskytovaných službách (viz reklamační pravidla).

Cena za servisní práci a fakturace za služby

Cena za 1 hodinu práce je stanovena na **300,- Kč bez DPH 21%** v rámci software, upgradu a uživatelské podpory jak sítě, tak i počítačových stanic.

Fakturace se provádí jednou měsíčně. **Číslo účtu je 670100-2204105815, číslo banky je 6210, a číslo smlouvy je specifický symbol.** Pokud bude vystavena faktura na servisní činnost, variabilní symbol je pak číslo faktury.

V případě zasílání měsíčních plateb účastníkem, bude faktura zasílána emailem ve formátu PDF na vyžádání, v tištěné podobě se faktury zasílají jen na vyžádání, a za úhradu.

V případě dlouhodobého výpadku (**velká trvajících odchylka, velká opakující se odchylka** – viz technické parametry) ze strany poskytovatele konektivity/připojení na internet, má zákazník nárok na přiměřenou slevu za dny nepřipojení.

Reklamační pravidla

Zákazník má právo reklamovat služby konektivity k internetu při **velké trvajících odchylce** a při **velké opakující se odchylce**, písemnou formou na korespondenční adresu firmy uvedené ve smlouvě, nejdéle 2 měsíce od posledního sporného vyúčtování.

Poskytovatel pak musí nejdéle do 30-ti kalendářních dnů od doručení reklamace, odpovědět a reklamaci vyřešit.

Zákazník má při reklamaci nárok na přiměřenou slevu za dny nepřipojení.

Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí služby nebo její nízkou kvalitu, pokud je to způsobeno:

- zásahem servisního technika při úpravě sítě
- havárií vzniklou z viny zákazníka nebo chyby v systému zákazníka
- omezení dodavatelem konektivity
- působením „vyšší moci“

Ukončení poskytování služeb

Poskytování služeb lze ukončit telefonicky nebo osobně vzájemnou dohodou s okamžitou platností k dohodnutému dni, nebo podáním výpovědi písemnou formou na korespondenční adresu firmy uvedené ve smlouvě, a to k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce.

Při ukončení smlouvy je pak bývalý zákazník povinen vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele, a to bez zbytečného prodlení.

Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost zákazníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

Definice pojmů

Kontakt – tel: **+420 77 66 88 007** , e-mail: **tominno@seznam.cz**

Poskytovatel/zhotovitel/provider – je společnost, která prodává připojení/konektivitu na internet, často nabízející i jiné služby s tím spojené (třeba emailovou schránku nebo hosting)

Účastník/zákazník – je příjemce, uživatel služeb a produktů, které získává od poskytovatele/zhotovitele za měsíční úhradu dle vyvěšeného ceníku na www.tominno.cz

Třetí strana - je firma, společnost, osoba nebo orgán (Policie ČR, ČTÚ), který je v záležitostech týkajících se dané problematiky uznán jako nezávislý na dotčených (zapojených) stranách

Internet - celosvětová síť počítačů, počítačová síť

P2P síť - zkratka pro Peer-to-Peer, což je druh počítačových sítí

Konektivita/připojení - spojení či propojení dvou počítačů nebo jiných elektronických zařízení (router, opakovač) vyskytující se v dané síti

Závada/porucha - je stav neodpovídající normálu, kdy dojde k neschopnosti zařízení plnit svou základní funkci

Servisní zásah - výkon prací k odstranění poruchy. Za Servisní zásah jsou považovány práce i SW činnost (reset, rekonfigurace, apod.), na účastnickém zařízení, případně jeho výměna

Pracovní dny – kalendářní dny od pondělí do pátku, s výjimkou svátků

Ceník - označení pro seznam cen výrobků či služeb. Ceník je uveden na www.tominno.cz.

Součinnost - spolupráce - ve významu, kdy dva či více subjektů musí v závislosti na sobě dělat správně určitou činnost směřující ke stejnému výsledku

Účastnické zařízení -je koncové zařízení, jež je napojeno do bezdrátové datové sítě a zároveň přes koncovku RJ45 tvoří pevné rozhraní pro koncového uživatele

Velká trvající odchylka - je 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

Velká opakující se odchylka - je 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 minuty v časovém úseku 90 minut

ČTÚ - Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz , Oddělení metodiky rozhodování sporů a ochrany spotřebitele -odbor pro severomoravskou oblast poradenská linka +420 595 138 551), národní regulátor služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, je zákonem zmocněn rozhodovat druhy sporů dle § 127 zákona o elektronických komunikacích

ČOI - Česká obchodní inspekce (www.coi.cz, poradenská linka +420 222 703 404) kontroluje fyzické a právnické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o ČOI nebo podle zvláštního právního předpisu, pokud to tento zákon nebo zvláštní právní předpis stanoví.

Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky se automaticky aktualizují dle platných zákonů v jejich aktuálním znění.

Správním orgánem příslušným k řešení mimosoudních sporů pro oblast konektivity/připojení k internetu, je Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a pro oblast ostatních poskytovaných služeb, jako prodej zařízení, je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021

Tomáš Mrva
Luková 16
751 03 Brodek u Přerova
CZ7202255676