

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, mob.tel: +420 776 688 007 (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.

Nárok na „**paušální náhradu**“ má účastník nad dobu trvání poruchy 48 hodin po nahlášení závady a to na straně dodavatele – před uživatelským rozhraním, počínaje prvním pracovním dnem dle civilního kalendáře. Výpočet paušální náhrady: počet kalendářních dnů se vydělí cenou za poskytovanou službu a výsledek se vynásobí počtem uznaných dnů.

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.

Po uplynutí 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 známy, formou oznámení na webových stránkách www.tominno.cz.

Poskytovatel si vyhrazuje právo k úplnému zastavení služeb zákazníkovi v případě, z důvodu zavirování notebooku, pc, herních zařízení a jiných „chytrých“ zařízení a periferii 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 **390,- Kč bez DPH 21%** v rámci software, upgradu a uživatelské podpory jak sítě, tak i počítačových stanic.

Fakturace se provádí jednou měsíčně. **Číslo účtu:670100-2204105815, číslo banky: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 trvající 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 trvající odchylce** a při **velké opakující se odchylce**, písemnou formou na korespondenční adresu firmy uvedené ve smlouvě (i elektronicky), nejdéle 2měsíce od data vadného poskytnutí služby.

Poskytovatel pak musí nejdéle do 1měsíce od doručení reklamace, odpovědět a reklamaci vyřešit.

Zákazník má při reklamaci nárok na přiměřenou slevu za dny nepřipojení (paušální náhrada).

Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí služby, a 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“

Rozhodování sporů a dozorové orgány

Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývajících ze závazkových vztahů (Smlouva o poskytnutí konektivity) a na základě VP, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ. www.ctu.cz. Smluvní strany se zavazují vždy vyřešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimosoudně. Nárok na podání (vyvolání) sporu k Českému telekomunikačnímu orgánu je 60 dnů od poslední vystavené faktury. Podání lze podat – datovou schránkou (a9qaats), emailem (podatelna@ctu.cz), popřípadě písemně (Česky telekomunikační úřad, Odbor pro severomoravskou oblast, Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava).

Pro případ prodeje zařízení uživateli je tímto subjektem Česká obchodní inspekce. www.coi.cz. Nárok na podání (vyvolání) sporu k České obchodní inspekci jsou 2 měsíce od vystavené „sporné“ faktury. Podání lze podat – datovou schránkou (5c2d2ch), emailem (ostrava@coi.gov.cz), popřípadě písemně (Inspektorát České obchodní inspekce, Olomoucký a Moravskoslezský, Provozní 5491/1, 72200 Ostrava - Třebovice).

V případě podání námítky proti vyřízení reklamace ve smyslu §129 od.3.ZEK, mají strany 1 měsíc od dodání reklamace na odvolání.

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.

Poskytovanou službu lze také „přenést“ pomocí ověřovacího kódu účastníka (OKU), který je nezbytný k úspěšné realizaci procesu změny poskytovatele internetových připojení-konektivity. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč (Vyhláška č. 529/2021 Sb. § 1).

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

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

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).

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 vyvšeňého 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 trvajících 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.

Paušální náhrada - doba trvání poruchy 48 hodin po nahlášení závady (na straně dodavatele – před uživatelským rozhraním), počínaje prvním pracovním dnem dle civilního kalendáře.

OKU – je to 14-ti místný ověřovací kód účastníka, jenž slouží k přenesení služby – konektivity, a je nezbytný k úspěšné realizaci procesu změny poskytovatele.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 20.5.2025

Tomáš Mrva
Luková 16
751 03 Brodek u Přerova
CZ7202255676
Tel: + 420 776 688 007