



internet

# tlapnet



telefon



televize



prodej a servis  
hardware

Smlouva  
o poskytování  
služeb

**MAX  
INTERNET**

[www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz)





číslo smlouvy / variabilní symbol

## SMLUVNÍ STRANY:

### Tlapnet s.r.o.

Se sídlem: U Schodů 122/5, 190 00 Praha 9 – Hrdlořezy  
Bankovní spojení: Česká spořitelna  
Číslo účtu: 3947727329 / 0800  
IČ: 27174824  
DIČ: CZ27174824  
Zastoupená: Jiřím Tlapákem, jednatelem společnosti

### Dále jen Poskytovatel

#### Fyzická osoba (FO)

Titul:	<input type="text"/>
Jméno:	<input type="text"/>
Příjmení:	<input type="text"/>
Číslo OP:	<input type="text"/>
Rodné číslo:	<input type="text"/>
IČ:	<input type="text"/>
DIČ:	<input type="text"/>

#### Právnícká osoba (PO)

Název společnosti:	<input type="text"/>		
Zastoupena:	<input type="text"/>		
IČ:	<input type="text"/>	DIČ:	<input type="text"/>

#### Adresa přípojného místa

Město (obec):	<input type="text"/>
Ulice a č. p.	<input type="text"/>
PSČ:	<input type="text"/>

#### Adresa trvalého pobytu

Město (obec):	<input type="text"/>
Ulice a č. p.:	<input type="text"/>
PSČ:	<input type="text"/>

#### Fakturační adresa

Město (obec):	<input type="text"/>
Ulice a č. p.:	<input type="text"/>
PSČ:	<input type="text"/>

#### Kontakt

Telefon:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>

#### Dále jen Účastník

uzavírají tuto Smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 sb. o elektronických komunikacích.

## 1. Předmět Smlouvy

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou: Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (dále jen „VOP“), Ceník internetových služeb Poskytovatele (dále jen „Ceník“), Definice internetových tarifů Poskytovatele, Souhlas a poučení o zpracování osobních údajů Poskytovatelem. Ujednání obsažené v těchto dokumentech tvoří společně Smluvní podmínky. Uzavírá-li Účastník tuto Smlouvu digitálním způsobem, tj. vlastnoručním podpisem na digitální podobě této Smlouvy, budou celé Smluvní podmínky Účastníkovi zaslány prostřednictvím e-mailové adresy, kterou Účastník v této Smlouvě uvedl. Účastník má rovněž právo požadovat po Poskytovateli zaslání písemné (fyzické) verze Smluvních podmínek. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Účastníkovi dohodnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně i další služby, a závazek Účastníka za tyto služby zaplatit řádně a včas cenu dle Ceníku. Poskytovatel je oprávněn Smluvní podmínky jednostranně změnit. Práva a povinnosti stran v případě změny Smluvních podmínek se řídí čl. 2.1 písm. c) a čl. 9.10 VOP a příslušnými ustanoveními ZEK.

## 2. Zařízení zapůjčená Účastníkovi

Zařízení, která byla Účastníkovi v souvislosti s předmětem této Smlouvy poskytnuta a instalována Poskytovatelem, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, nebylo-li dohodnuto jinak. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí. Podrobnosti týkající se zařízení zapůjčených Zákazníkovi se řídí zejména čl. 4 VOP.

## 3. Sankce za porušení Smlouvy

V případě, že Účastník poruší svou povinnost řádně a včas uhradit cenu za poskytnutou službu (vyúčtování) a octne-li se v prodlení s úhradou delším než 10 dnů od splatnosti, zavazuje se Účastník zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celkové výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na zákonný úrok z prodlení. Poskytovatel je rovněž oprávněn vyúčtovat Účastníkovi, který je v prodlení s úhradou vyúčtování náklady účelně vynaložené na jeho upomínání. Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Tato smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby. Účastník uzavírající smlouvu na dobu určitou bere pro případ jejího předčasného ukončení na vědomí, že byla-li mu poskytnuta sleva z ceny služby či zařízení (podmíněná uzavřením smlouvy na dobu určitou), bude povinen Poskytovateli slevu, kterou do doby předčasného ukončení smlouvy čerpal, vrátit. Byla-li Účastníkovi provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně (podmíněnou uzavřením smlouvy na dobu určitou), bere Účastník pro případ předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou na vědomí, že bude povinen Poskytovateli uhradit částku odpovídající doplatku do výše ceny běžné instalace. V případě ukončení smlouvy na dobu určitou výpovědí Účastníka, dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 9.6 VOP, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi poplatek, který v případě Účastníka spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jednu pětinu součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a v případě Účastníka nespotřebitele součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn vymáhat splnění peněžitých i jiných povinností za pomoci jím zvoleného právního zástupce, což může mít za následek zvýšení dlužné částky o náhradu odměny za právní zastoupení. Podrobnosti jsou stanoveny v příslušných ustanoveních VOP.

## 4. Poskytovaná služba

Poskytovatel poskytne Účastníkovi přístup do svého centrálního internetového bodu (IB) pomocí digitálního mikrovlnného spoje (přípojky), ukončeného ethernetovým rozhraním. Parametry poskytované služby: Podrobnosti parametrů poskytované služby jsou uvedeny v Ceníku a Definicích internetových tarifů Poskytovatele a Účastník byl s nimi před uzavřením této smlouvy seznámen. Po tomto seznámení Účastník objednáva následující službu:

### SPECIFIKACE SLUŽBY INTERNET MAX:

Služba:  MAX BEZDRÁT  MAX KABEL  MAX OPTIKA  \_\_\_\_\_

Parametry poskytované služby:  balíček STANDARD  balíček PREMIUM

Veřejná adresa IP: \_\_\_\_\_

Poznámka: \_\_\_\_\_

### CENA POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

Cena za službu za kalendářní měsíc (v Kč):

DPH 21 %:

**CELKEM:**

Roční platba:  ANO  NE

## 5. Cena poskytované služby

Cena objednané služby je stanovena ceníkem pro příslušnou službu vydávaným Poskytovatelem, platným ke dni poskytnutí služby. Ceník je dostupný online na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz) v sekci „Ke stažení“ a dále v provozovnách (kontaktních místech) uvedených na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz) v sekci „Péče a podpora“. Účastník je rovněž oprávněn si Ceník vyžádat od Poskytovatele v elektronické nebo tištěné podobě kterýmkoli způsobem, kterým lze podle Smluvních podmínek Poskytovatele kontaktovat.

## 6. Dárek za uzavření Smlouvy na dobu určitou v délce 2 let

Účastník má při uzavření této Smlouvy na dobu určitou v délce trvání 2 let nárok na dárek, a to za podmínek uvedených v čl. 10 VOP.

## 7. Trvání Smlouvy

Tato Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy ji podepíše Účastník a zástupce Poskytovatele (vč. obchodního zástupce), nebo v případě, že nejsou oba současně přítomni, doručením akceptace (tj. i druhou stranou podepsaného vyhotovení Smlouvy) smluvní straně, která Smlouvu podepsala jako první.

## TATO SMLOUVA JE UZAVŘENA:

- na dobu neurčitou.  
 na dobu určitou v trvání  12  24 měsíců.

Neudělí-li Účastník svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází po skončení trvání Smlouvy Smlouva na dobu neurčitou. Další možnosti ukončení Smlouvy jsou uvedeny v čl. 9 VOP.

## 8. Právo na odstoupení od Smlouvy

Účastník je oprávněn od této Smlouvy do 30 dnů od jejího uzavření bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Účastník tímto dává Poskytovateli výslovný souhlas s tím, aby s plněním z této Smlouvy započal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od smlouvy, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Uzavřel-li Účastník tuto smlouvu distančním způsobem či mimo obchodní prostory Poskytovatele, je odstoupení od této Smlouvy platné pouze za předpokladu, že Účastník nejpozději 14-tý den po uzavření této Smlouvy předá odstoupení adresované Poskytovateli provozovateli poštovních služeb či toto odstoupení bude doručeno Poskytovateli nejpozději 30-tý den po uzavření této Smlouvy. V ostatních případech musí být odstoupení doručeno Poskytovateli nejpozději do 30-tého dne od uzavření této Smlouvy Poskytovateli.

## 9. Další důležitá ujednání

Další důležitá ujednání jsou obsažena ve Smluvních podmínkách (zejména se jedná o ujednání o servisních službách a službách zákaznické podpory, o podmínkách pro obnovení a ukončení služby, o možnostech uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby a k tomu se vztahujících lhůtách, o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve Smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení, o způsobech řešení sporů, o druzích opatření, která může Poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti a o přenositelnosti identifikátorů účastníka).

## 10. Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 11. Prohlášení Účastníka

Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se specifikací objednaných služeb a se zněním Smluvní dokumentace, tyto má k dispozici, že informace uvedené ve Smluvních podmínkách mu byly sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy, měl možnost je prostudovat i bez přítomnosti zástupce Poskytovatele a případné dotazy mu byly uspokojivě zodpovězeny a nejasnosti vysvětleny, že se seznámil s aktuálním Ceníkem Poskytovatele, a bere jej na vědomí.

V(e) \_\_\_\_\_

dne: \_\_\_\_\_

Poskytovatel:

Zákazník:

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1 Předmět Smlouvy

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy na poskytování služeb, kterou s ním Poskytovatel uzavřel a jejíž nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky. Součástí Smlouvy a Podmínek je rovněž Definice internetových tarifů – Tlapnet s.r.o. (Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti), která stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení a je vždy v aktuální verzi dostupná na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

1.2 Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení v souladu s generální licencí č. GL - 28/S/2000 a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).

1.3 Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

1.4 Ceníky Poskytovatele (dále jen Ceníky) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní.

1.5 Informace o druzích, rozsahu, cenách a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz), prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na číslech 606 606 035 a 777 052 772 (dále jen TZS) a na kontaktních místech Poskytovatele. Adresy kontaktních míst jsou uvedeny na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz).

1.6 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

1.7 Účastník se zavazuje sledovat webovou stránku Poskytovatele [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz). Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovy známé a srozumitelné. Např.: informace o výlukách, nových službách a změnách těchto Podmínek.

1.8 Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, webhosting, televize přes internet, satelit, telefonní služby atd.) se řídí primárně také těmito Podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

## 2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:

a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceníků,

b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,

c) na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Podmínek, resp. Smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na [www.tlapnet.cz](http://www.tlapnet.cz) a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy (především o změnu:

a) popisu poskytované služby, b) nabídky druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, c) údajů o ceně, d) termínů a způsobů vyúčtování ceny a placení, e) doby, na kterou je smlouva uzavírána a výpovědní doby, f) podmínek pro obnovení a ukončení služeb, g) způsobů uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen, h) smluvních pokut a dalších sankčních ustanovení, i) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, j) způsobu řešení sporů, k) způsobu vyzoomnění Účastníka o změně smluvních podmínek, l) druhů opatření v případě narušení bezpečnosti, m) výše ceny za přenos identifikátorů účastníka, n) výše úhrady v případě ukončení smlouvy, o) rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení, včetně možnosti odstoupení od smlouvy), je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o dané změně a rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez případné smluvní úhrady za předčasné ukončení smlouvy, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovy způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ.

d) odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení prostřednictvím TZS (na telefonním čísle uvedeném v sekci péče a podpora). Při jiném způsobu nahlášení Poskytovatel negarantuje odstranění závady podle tohoto odstavce. Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší moci) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka.

e) informovat Spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o bližším se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.

f) zaslat Účastníkovy Smluvní dokumentaci prostřednictvím e-mailové schránky, jež Účastník poskytl Poskytovateli při uzavření Smlouvy, a nemá-li Účastník e-mailovou schránku, prostřednictvím České pošty na adresu Účastníka, a to nejpozději do 3 dnů od podpisu Smlouvy.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:

a) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. o takové změně bude

Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovy takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,

b) uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít negativní vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě; tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena,

c) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,

d) jednostranně měnit Smluvní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací;

e) vyúčtovat Účastníkovy, se kterými byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce původně sjednané doby určité, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 9.6 těchto Podmínek, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy, nebo bylo-li sjednáno minimální měsíční plnění, jedné pětině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Bylo-li Účastníkovy poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplátku do výše plné ceny Účastníkovy poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájmu). Byla-li účastníkovy provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplátku do výše ceny běžné instalace. Výše uvedené však platí jen v případě, je-li takové předčasné ukončení Smlouvy možné. o přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky;

f) požadovat po Účastníkovy, se kterými byla sjednána Smlouva na dobu určitou, vrácení částek odpovídajících slevě z ceny služeb, nebo z výše ceny zařízení poskytnutého Účastníkovy k užívání, čerpané v období trvání smlouvy a účastník je povinen požadovanou částku uhradit. Pro účely vrácení slevy z ceny zařízení či služby poskytované jednorázově (tj. ne z ceny paušálu) platí, že částka slevy je

rozpočítána na jednotlivé měsíce od poskytnutí zařízení či služby do konce sjednané doby trvání smlouvy; Účastník tak bude povinen vrátit částku odpovídající poměrné části celkové slevy čerpané v období od poskytnutí zařízení nebo služby do dne ukončení smlouvy;

g) informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o bližším se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení;

h) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinni v centrální evidenci exekucí a dále zákazníkům, kteří mají platnou smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem na dobu delší než 13 měsíců nebo trvajících déle než 13 měsíců;

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:

a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny,

b) požadovat na základě Smlouvy a Podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,

c) ohlašovat Závady Služeb osobně, písemně nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení Závady.

d) umožnit užití Služeb třetí osobě. Bude-li Účastník vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50000Kč.

e) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.

f) požádat Poskytovatele o zaslání písemně (fyzicky) verze Smlouvy za předpokladu, že byla Smlouva uzavřena digitálně.

3.2 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:

a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přímém předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

b) neprovádět změny na zařízeních sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,

c) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Podmínkami, příslušnými

návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,

- d) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami, e) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl, f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.

#### 4 Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

4.1 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka není Poskytovatel odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.2 Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb (dále jen koncové Zařízení) a, pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k neveřejnému přístupovému bodu.

4.3 Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.

4.4 Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankci uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit s TZS.

4.5 Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění.

4.6 Účastník je povinen informovat TZS o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

#### 5 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

5.2 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.

5.3 Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo nejpozději v prvním vyúčtování, pokud nebude dohodnuto jinak. Poskytovatel vystaví zálohovou fakturu nejpozději do 15. dne v měsíci předcházejícím měsíci, k němuž se faktura vztahuje. Tato faktura je splatná do konce měsíce, v němž byla vystavena. Po úhradě částky vyúčtované zálohovou fakturou bude vystaveno vyúčtování - daňový doklad. V případě zpětného vyúčtování (služby VoIP a GSM) bude vyúčtování zákazníkovi zasláno vždy do 10 dnů po skončení vyúčtovacího období. Zálohová faktura i vyúčtování budou Účastníkovi zaslány způsobem, který si zvolí ve smlouvě. Ne zvolí-li si účastník žádný způsob zaslání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Zákazník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1 x měsíčně, seznamovat. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezavazuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.

5.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.

5.5 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

5.6 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.7 V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.

5.8 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě; Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu takové upomínky ve výši 300,- Kč. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

5.9 V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.

5.10 Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby.

5.11 Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost je hradit. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5.12 Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně emailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem.

5.13 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

5.14 Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí: a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacených, včetně jejich příslušenství, b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.

5.15 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.

5.16 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

#### 6 Reklamacce

6.1 Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů. Reklamacce musí být doručena na některou z provozoven uvedených na <http://www.tlapnet.cz/pece-a-podpora/>.

6.2 Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

6.3 Podání reklamacce nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

6.4 Reklamacce na poskytnutou službu je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6.6 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

6.7 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívat služeb obvykle netrvajících déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

6.8 Náklady na zjištění Závady nese vždy Poskytovatel.

6.9 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník, a případů uvedených níže.

6.10 Je-li Závada způsobena na straně Poskytovatele tak, že je Závada způsobena koncovým Zařízením, jež má Účastník od Poskytovatele pronajaté či vypůjčené, může Účastník:

a) Zaslát či přinést závadné koncové Zařízení na provozovnu Poskytovatele, přičemž mu v reklamační lhůtě bude poskytnuto nové.

b) Objednat u Poskytovatele servisního technika, který závadné koncové Zařízení odmontuje a namontuje koncové Zařízení jiné. V takovém případě pak nese náklady na odstranění Závady (kromě nákladů na nové koncové Zařízení) Účastník dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.

6.11 Požaduje-li Účastník, aby ho bezodkladně navštívil servisní technik (bez předchozího zjišťování Závady dálkovým způsobem) a aby tento servisní technik na místě provedl úkony reklamace včetně případné výměny Závadného zařízení, bere Účastník na vědomí, že tato služba je zpoplatněna dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.

6.12 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

6.13 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (odst. 6.7.), je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi popřípadě uživatelům Služeb náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.14 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při zjišťování a odstraňování Závady. Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady a účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

### **7 Omezení nebo přerušování poskytování Služeb**

7.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,

c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužívá nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách,

d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb,

e) Účastník neuhradil částku požadovanou zálohovou fakturou nebo uvedenou ve vyúčtování služeb ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, pokud-li účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k témuž období jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace),

f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,

g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

7.2 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

7.3 Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasněmu omezení popř. přerušování poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušování předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

7.4 Poskytovatel přerušit poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

7.5 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyradit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

7.6 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

### **8 Kvalita poskytovaných Služeb**

8.1 Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP či webhosting), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby

(internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

8.2 Snížení rychlosti stahování dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

8.3 Snížení rychlosti odesílání dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

8.4 Odchylna od inzerovaných rychlostí nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

8.5 V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchyly (viz Definice internetových tarifů) výkonu Služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn poskytovatele službu reklamovat postupem dle článku 6 těchto Podmínek.

8.6 Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).

8.7 Latenci se rozumí časová prodávka mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.

8.8 Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchyly při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencí. Pokud je však prodávka a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.

8.9 Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítě. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto Podmínek.

8.10 V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavců 8.7, 8.8 a 8.9 těchto Podmínek na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

8.11 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikací.

### **9 Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy**

9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

9.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

9.3 Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

9.4 Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran.

9.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.

9.6 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídit Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:

a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka;

soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

c) v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.

9.7 Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.

9.8 Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Účastníkovi.

9.9 Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou i určitou nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li Spotřebitelem, (Účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpověď musí být písemná (rozuměje vlastnoručně podepsaná v listinné podobě zasláná poštou, podepsaná zaručeným elektronickým podpisem zasláná e-mailem nebo zasláná prostřednictvím datové schránky Účastníka). Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Poskytovateli.

9.10 Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ a představuje podstatnou změnu Smlouvy. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději v den předcházející účinnosti změny a Smlouva bude ukončena ke dni účinnosti změny.

9.11 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejpozději 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.

9.12 Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.

#### **10 Dárek za uzavření Smlouvy**

10.1 Účastník má při uzavření Smlouvy na dobu určitou v délce trvání dvou let nárok na dárek. Tento nárok vzniká až po zaplacení první pravidelné platby ze Smlouvy, ovšem jen za podmínky, že v té době neběží výpovědní lhůta Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

10.2 Konkrétní dárek vybírá Účastník ze seznamu dárků, vztahujícím se k vybranému tarifu jeho internetové přípojky, uvedeném na webové stránce <http://obchod.opravimecokoliv.cz/> nebo osobně na zákaznickém centru. Poskytovatel Účastníkovi dárek doručí do 30 dnů od jeho objednání. V případě, že je tato Smlouva uzavřena na dobu určitou, přechází vlastnické právo na Účastníka až okamžikem uplynutí této doby, a to automaticky.

10.3 Dojde-li k zániku této Smlouvy před uplynutím doby, na kterou je uzavřena, k přechodu vlastnického práva na Účastníka nedojde; dárek zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník je povinen ho po zániku této Smlouvy vrátit. Do okamžiku přechodu vlastnického práva se vzájemná práva a povinnosti k tomuto daru přiměřeně řídí ustanoveními Podmínek o zařízeních zapůjčených Účastníkovi.

#### **11 Společná a závěrečná ustanovení**

11.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

11.2 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

11.3 Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

11.4 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

11.5 Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

11.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

11.7 Poskytovatel zpracovává osobní údaje ve smyslu Nařízení EU 2016/679 a zákona 101/2000 Sb. Podrobnosti jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů, kde jsou informace mimo jiné o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, o právních důvodech zpracování osobních údajů, lhůty, kdy jsou osobní údaje zpracovávány a po jejichž uplynutí jsou vymazány a zejména práva subjektů osobních údajů.

11.8 Subjekt údajů bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů v souladu s tímto Prohlášením a platnou legislativou, sám nebo prostřednictvím dalších osob (zpracovatelů či třetích stran), za účely definovanými v Prohlášení a na základě zákonných požadavků kladených na Poskytovatele, a dále za účelem provozování a ochrany sítě elektronických komunikací, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejícími, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném dosažení těchto účelů a pro přenos sítěmi elektronických komunikací, a to po dobu definovanou v Prohlášení a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro ochranu osobních údajů.

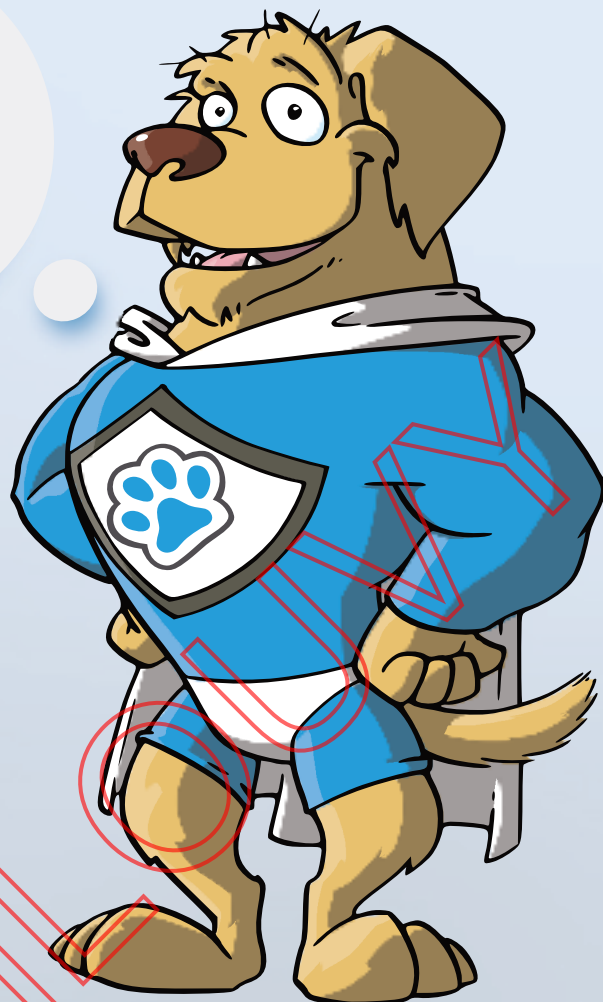
11.9 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volacích zařízení, emailem, faxem či jinými obdobnými způsoby.

11.10 Účastník bere na vědomí, že telefonické a jiné hlasové hovory jsou Poskytovatelem zaznamenávány a zpracovávány, v souladu a ve lhůtách podle Prohlášení o zpracování osobních údajů a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro zpracování osobních údajů.

11.11 Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne \_\_\_\_\_



# CO MÁTE DĚLAT, KDYŽ VÁM NEFUNGUJE INTERNET?



1.



## Je zapnutá Wi-Fi?

Ujistěte se, že máte zapnutou Wi-Fi, a jste připojeni ke správné síti. Jestli používáte kabelové připojení, zkontrolujte, jestli je kabel v zásuvce vašeho počítače.

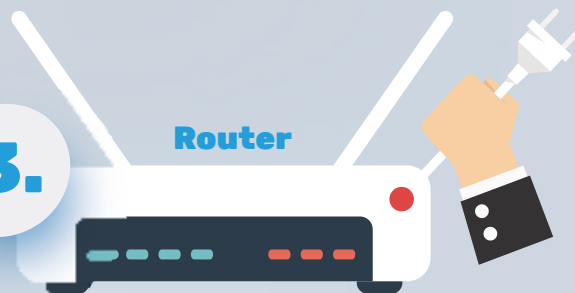
2.



## Je zapnutý domovní přijímač?

Zkuste ho vytáhnout ze zásuvky a po chvíli zase zapnout.

3.



## Je zapnutý Wi-Fi router?

Svítl na něm kontrolky? Zkuste ho na 30 vteřin vypnout a zase zapnout. Pokud nejde zapnout, zkontrolujte, zda není shozený jistič.

**NIC NEPOMOHLO? VOLEJTE NONSTOP  
606 606 035**



# CO VŠE MÁ VLIV NA RYCHLOST PŘIPOJENÍ?

## ZAPOJENÍ KABELOVÉ SÍTĚ ZA ROUTEREM

Lidové rčení radí hledat chybu nejprve u sebe. Stejně tak je tomu i v případě, kdy vám nefunguje internetové připojení. Nejprve proto zkontrolujte všechny prvky své místní sítě (neboli LAN – local area network). Pokud ta nebude fungovat na maximální výkon, nedosáhnete rozhodně na maximální rychlost, kterou vám nabízí internetové připojení Tlapnet.

### MÁTE PROBLÉM? RESTARTUJTE!

Univerzální rada technické podpory na telefonu zní: „Vypněte to (počítač, modem, Wi-Fi router atd.), nechte ho několik vteřin vypnutý a zase ho zapněte.“ Je jedno, zda vytáhnete napájecí kabel nebo použijete-li tlačítko pro vypnutí/zapnutí. Zařízení se restartuje a vy si budete s největší pravděpodobností opět užívat ničím nerušené surfování. Pokud by nefungoval ani tento postup zkuste podobný postup u ostatních kabelů (ethernet, USB, ...) – odpojte je a zapojte zpět. Problém by měl být odstraněn. Tento postup funguje často i při problémech s rychlostí. Když nic z uvedeného nepomůže, volejte naši podporu **606 606 035**.

### POUŽÍVEJTE KVALITNÍ HARDWARE!

Pro rychlosti nad 40 Mbps je třeba, aby veškerý váš hardware (síťová karta v počítači, switch, router, atd.) měl specifikace pro gigabitové rychlosti. Použijte gigabitový ethernetový kabel bez viditelného zalomení nebo pomačkání.

## BEZDRÁTOVÁ SÍŤ WIFI

Kabely již dávno vyšly z módy. Žijeme v bezdrátovém světě, ale toto pohodlí není rozhodně „zadarmo“. Pokud od svého internetového připojení očekáváte vysokou rychlost a kvalitní výkon, musíte pro to i něco udělat. V této části prozkoumáme možné nástrahy Wi-Fi a jak se jim vyhnout.

Zaručí váš hardware objednanou rychlost? Nejprve vždy zkontrolujte, zda je váš Wi-Fi router a Váš počítač (notebook, mobilní telefon) schopen přenášet internet rychlostí, kterou vám dodává Tlapnet. Ověříte si to snadno. Rychlost zařízení (Wi-Fi routeru, PC, notebooku, mobilu) popisují písmenka A, B, G nebo N. Ty najdete zcela jistě v dokumentaci k zařízení nebo přímo v jeho názvu. N je v současnosti nejrychlejší běžně dostupná třída. G je dlouhodobě hodně populární a široce využívaná třída, celkem rychlá a spolehlivá. Kromě inzerované propustnosti je ale potřeba vzít v úvahu i sílu signálu a vzdálenost mezi vaším počítačem a bezdrátovým routerem. Zařízení tříd A a B pro naše nejrychlejší připojení nedoporučujeme!

### JAKÝ BUDE MÍT SIGNÁL DOSAH?

Wi-Fi signál slábne při průchodu zdí. Jeho síla ve vzdálenějších částech bytu či domu závisí i na použitém stavebním materiálu. Dosah vaší Wi-Fi sítě také ovlivňují okolní bezdrátové sítě. Proto můžete také vyzkoušet změnit signálový kanál vašeho Wi-Fi routeru případně Wi-Fi modemu, abyste se vyhnuli rušení cizími Wi-Fi sítěmi ve vašem okolí.

### ZÁLEŽÍ NA ZABEZPEČENÍ?

Pokud nezabezpečíte svou bezdrátovou síť použitím šifrování **WEP**, **WPA** nebo ověřením **MAC adres**, soused nebo někdo jiný v dosahu signálu může zdarma využívat vašeho připojení a ubírat mu výkon, který byste měli dostávat vy. Ale to rozhodně není jediný možný bezpečnostní risk. Nejen, že můžete takto přicházet o rychlost, ale tyto „černí pasažéři“ vaši Wi-Fi mohou využívat vaše připojení k provozování spam serverů, ke stahování nelegálního obsahu nebo dokonce ke krádeži vašich dat.

# POČÍTAČ, OPERAČNÍ SYSTÉM A WEBOVÝ PROHLÍZEČ

Některé starší operační systémy Windows nepracují s vyššími rychlostmi internetu dostatečně efektivně. Odchytky v dosažené rychlosti připojení se projevují i při použití rozdílných internetových prohlížečů.

Optimalizace operačního systému Pokud jste si ověřili, že vaše síť (přes kabely nebo bezdrátová) podává požadovaný výkon, nebo jste odhalili a vyřadili některé z připojených zařízení, které nepracovalo k vaší spokojenosti, měla by následovat optimalizace nastavení každého připojovaného zařízení nebo počítače. Připojte počítač buď přímo ke kabelovému modemu, nebo k již otestovanému routeru a ujistěte se, že všechna ostatní zařízení jsou odpojená, ať už využívají kabely nebo Wi-Fi.

## ODHALTE I SKRYTÉ PROCESY

Ukončete všechny aplikace, které jsou na vašem počítači spuštěny, včetně všech skrytých procesů, které by mohly probíhat na pozadí. Dejte pozor i na různé sídlící programy, které by mohly aktivně přenášet data (např. torrenty nebo tzv. newsgroups) a tím výrazně zpomalovat rychlost připojení.

## ODSTAVTE I VŠE OSTATNÍ... ALE JEN DOČASNĚ!

Pokud se snažíte odhalit příčinu nízké rychlosti v počítači, dočasně vypněte i antivirové systémy, firewall nebo jiný bezpečnostní software. Proč vypínat tak důležité služby? Je možné, že jsou špatně nastaveny a nadměrně zatěžují vaše připojení nebo váš počítač. Je opravdu důležité všechny tyto procesy po ukončení testování ihned znovu spustit, jinak riskujete, že odhalíte svůj počítač nebo celou vaši síť škodlivým virům a dalším nástrahám.

## VYTÍŽENÍ PROCESORU POČÍTAČE

Ověřte vytížení procesoru. V operačních systémech Windows můžete Správce úloh vyvolat klávesovou zkratkou **CTRL + SHIFT + ESC**. Pokud je vytížení procesoru vyšší než cca 80 %, s největší pravděpodobností to negativně ovlivní rychlost připojení. Jestli jste opravdu vše v počítači vypnuli (včetně skrytých programů, procesů na pozadí a zabezpečovacích systémů) a vytížení procesoru je stále vysoké, je možné, že jste něco opomenuli nebo je váš počítač napaden nějakým druhem viru.

## OTESTUJTE POČÍTAČ PROTI VIRŮM A JINÝM MOŽNÝM „NÁKAZÁM“

Provedte antivirovou kontrolu vašeho počítače (doporučujeme provádět takový scan pravidelně). Malware a jiný škodlivý software může využívat vaše připojení nebo váš počítač k různým nežádoucím účelům. Nakažené počítače budou mít vždy snížený výkon a navíc představují riziko nákazy pro ostatní počítače nejen ve vaší síti ale i mnohem dál.

