

Všeobecné podmínky pro poskytování internetu

optické sítě TV-MAJ s.r.o.

Předmět všeobecných podmínek

1. TV-MAJ s.r.o. v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. vydává Všeobecné podmínky pro zajišťování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.
2. Všeobecné podmínky pro zajišťování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací (*dále jen Podmínky*) obsahují základní technické, provozní, obchodní, servisní a reklamační podmínky pro poskytování příslušných produktů (*dále jen Služba*).
3. Podmínky vymezují základní povinnosti a práva TV-MAJ s.r.o, jako Poskytovatele této Služby (*dále jen Poskytovatel*) a uživatelů této Služby (*dále jen Uživatel*).
4. Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Uživateli na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Uživatel písemnou formou a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách (*dále jen Smluvní vztah*). Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smluvního vztahu.
5. Kontaktní spojení na Poskytovatele
adresa Poskytovatele: TV-MAJ s.r.o, Lipová 25, 751 03 Majetín, telefon : 778824432
e-mail: tvmaj@majetin.cz

Předmět služby, vlastnická práva

1. Obsahem služby je poskytování služeb elektronických komunikací připojením k síti Internet, popř. dalších služeb k Optické síti .
2. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané Služby poskytovány, a jejich součástí jsou ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (*dále jen zařízení poskytovatele*) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, nahrazovat nový firmware, přemísťovat či upravovat. Objednatel podpisem předávacího protokolu potvrzuje převzetí tohoto zařízení.
3. Uživatel pro přístup ke Službě využívá výhradně Poskytovatelem dodané koncové síťové prostředky. Je zakázáno připojit do optické zásuvky jiné technické zařízení než to, které bylo dodáno Poskytovatelem. V případě nedodržení tohoto ustanovení a vzniku škody, bude Poskytovatel požadovat úhradu vzniklé škody po Uživateli.
4. Uživatel není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, nebo jej poskytovat jako zástavu. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele písemné oprávnění. Toto ustanovení se nevztahuje na konfiguraci zařízení.
5. Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.
6. Uživatel je povinen vrátit zařízení Poskytovatele nejpozději do 10 dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí zpět Poskytovateli. Pokud není uživatel schopen zařízení sám demontovat, může o demontáž požádat Poskytovatele.
7. Jestliže účastník nevrátí doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč vč. DPH.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smluvního vztahu pokud:
 - odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek,
 - nemá-li Žadatel vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžnéhosmluvního vztahu
 - lze-li důvodně předpokládat, že údaje uvedené žadatelem v registraci jsou nepravdivé
 - pokud poskytování Služby neumožňují nebo podstatně omezují technické a provozní možnosti Poskytovatele, pro již obsazené technologické kapacity sítě, z důvodů reorganizace sítě nebo z důvodů změny koncepce sítě a služeb.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu Uživateli dle podmínek ve smlouvě a dle specifikací uvedených v bodě „Parametry poskytované služby“.
3. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách na stránkách Obce Majetín www.majetin.cz, nebo i na elektronickou adresu Uživatele, kterou Uživatel uvedl do smlouvy.
4. Poskytovatel neručí za pravdivost, zákonnost, aktuálnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, tak ze zdrojů Uživatelů, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby. Změnu Služby je Poskytovatel povinen oznámit bez zbytečného odkladu minimálně 14 dní předem. Oznámení o změně specifikace Služby anebo zrušení Služby musí být učiněno formou zveřejnění na stránkách: www.majetin.cz
6. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené při využívání Služby jinými Uživateli nebo třetími stranami. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za škodu vzniklou tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel má právo odebírat službu dle podmínek ve smlouvě a dle specifikací uvedených v tomto dokumentu.
2. Uživatel má právo požádat o vrácení části řádně a včas zaplacené úhrady za službu, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány.
3. Uživatel je povinen platit pravidelné platby za služby v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 20. dne příslušného měsíce.
4. Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob. Poskytovatel je oprávněn při zjištění těchto skutečností okamžitě přerušit službu.
5. Pokud není Uživatel vlastníkem nemovitosti, v níž se má služba odebírat, je nutné předložit písemný souhlas s instalací přípojky a zařízení Poskytovatele vlastníkem nemovitosti.
6. Uživatel nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spamů), vědomé rozesílání elektronické pošty s viry, popřípadě programů jejichž účelem je narušení struktury sítě, jejích prvků nebo jiných účastníků sítě.
7. Uživatel je povinen po celou dobu trvání Smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně, a to na uvedenou kontaktní adresu Poskytovatele, změny všech identifikačních a jiných údajů týkajících se Smluvního vztahu, a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Uživatele, právní formy Uživatele. Neoznámení takové změny je porušením Smluvního vztahu. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a k plnění Smluvního vztahu, a to do sedmi dnů od doručení příslušné výzvy Účastníkovi.
8. Uživatel tímto uděluje Poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se Uživatel zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
9. Uživatel má právo využívat v jednom okamžiku pouze jedno připojení ke Službě. Instalace podsítě za účelem dalšího poskytnutí připojení nemovitosti s jiným číslem popisným není dovolena. Poskytovatel může při zjištění takového dalšího připojení odstoupit od smlouvy okamžitě.
10. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo služby v souladu s právními předpisy, zejména §64 zákona o elektronických komunikacích. Reklamaci lze uplatnit písemně nebo osobně v kanceláři poskytovatele (Dům služeb TV-MAJ s.r.o.), případně telefonicky na čísle 778724432. V kanceláři poskytovatele je potřeba také uplatnit případné reklamace zapůjčených zařízení. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit nejpozději 2 měsíce od dne dodání vyúčtování. Reklamaci na službu je povinen uživatel uplatnit nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí vadné služby, jinak právo zanikne.
11. Účastník má právo podat u Český telekomunikační úřad návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování ceny nebo vad poskytované služby podle § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad. Tel kontakt: 224 004 111 , internetové stránky: www.ctu.gov.cz . Spotřebitel je oprávněn obrátit se na tento orgán s návrhem na mimosoudní řešení sporu v případě, že dojde ke sporu mezi ním a poskytovatelem služby. Návrh na zahájení řízení u Českého telekomunikačního úřadu je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

Parametry poskytované služby

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout službu s následujícími parametry:

Rychlost OPTICKÉ LINKY	Stahování – download (Mbit/s)	Odesílání – upload (Mbit/s)
Inzerovaná	50	20
Minimální	15	10
Běžně dostupná	30	15
Maximální	50	20

2. Definice pojmů:

- Tarif: způsob a výše účtovaných plateb spojených s poskytovanou službou.
- Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních.
- Minimální rychlost: nejnižší garantovaná rychlost stahování a odesílání.
- Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá.
- Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání u daného tarifu.

3. Odchytky od parametrů služby

- Velká trvalá odchylka: za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- Velká opakující se odchylka: za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stahované TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě takto zjištěných odchylek od inzerovaných parametrů služby (rychlosti) má uživatel právo poskytovanou službu reklamovat.

4. Přenosová rychlost Služby a její dostupnost jsou v dané lokalitě závislé na řadě fyzikálních podmínek mezi něž patří nepřiměřený ohyb optického kabele mezi optickou zásuvkou a zařízením poskytovatele zapříčiněné Uživatelem. Z tohoto důvodu je možné dílčí, časově omezené zhoršení přenosových kapacit, které není možné brát jako snížení kvality poskytování služeb.
5. Výjimku tvoří doba nezbytně nutná pro údržbu a opravu technických zařízení a softwaru včetně událostí, které nemohl Poskytovatel předvídat nebo jí zabránit. Tímto jsou myšleny přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el. proudu), příp. další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

Cena poskytovaných služeb a jejich úhrada

1. Smluvní strany se dohodly na pevné ceně za poskytování služby uvedené ve smlouvě a tato částka je splatná vždy do 15. dne příslušného měsíce.
2. Způsob a interval pravidelných plateb mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu pravidelných plateb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným nebo elektronickým oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
3. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou částky, náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, pokud nebude dlužná částka do dvou měsíců uhrazena.

4. Obnovení poskytování služeb, které bylo omezeno nebo přerušeno v důsledku podstatného porušení závazků Uživatele, může být provedeno až po úplném uhrazení všech dlužných částek. Poskytovatel má právo vystavit současně s obnovením poskytování služeb daňový doklad na zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč vč. DPH, za každé připojení.
5. Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy změnit v odůvodněných případech výši pravidelných poplatků, a to písemným nebo elektronickým sdělením nové výše pravidelného poplatku účastníkovi ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem nebo jen uveřejněním nového ceníku na svých internetových stránkách na adrese www.majetin.cz. Pokud účastník nebude souhlasit s takovou změnou výše poplatku je oprávněn ve lhůtě 14 dní od oznámení takové změny z tohoto důvodu od smlouvy písemně odstoupit. Doručení tohoto odstoupení se smlouva ruší. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši Účastníkem je považováno za souhlasný projev vůle účastníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou, účinnou a závaznou.

Zásady ochrany osobních údajů

1. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli (dále i jako „správce“), aby ve smyslu nařízení č. 679/2016 o ochraně osobních údajů fyzických osob (dále jen „GDPR“) zpracovával tyto osobní údaje:
 - Příjmení a jméno
 - Adresa připojení
 - Datum narození
 - Telefonní číslo
 - E-mail
 - IP adresu
2. Tyto osobní údaje je nutné zpracovat pro účel plnění této smlouvy. Údaje budou správcem zpracovány po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu/nebo po dobu trvání této smlouvy/nebo do odvolání souhlasu.
3. S výše uvedeným zpracováním uděluje uživatel výslovný souhlas. Souhlas lze vzít kdykoliv zpět, a to například zasláním dopisu na kontaktní údaje poskytovatele.
4. Zpracování osobních údajů je prováděno správcem, osobní údaje však pro správce mohou zpracovávat i zpracovatelé podílející se na činnostech související s touto smlouvou, jako např. správu optické sítě a koncových zařízení.
5. Dle GDPR máte právo:
 - Vzít souhlas kdykoliv zpět.
 - Požadovat informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme.
 - Požádat vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů.
 - Vyžádat si přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit.
 - Požadovat opravu, výmaz osobních údajů, omezení zpracování a vznést námitku proti zpracování.

Doba trvání, ukončení a zánik smlouvy

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatелеm vzniká podpisem smlouvy oběma stranami.
2. Smluvní vztah zaniká okamžikem smrti fyzické osoby (Uživatele), případně zánikem právnické osoby.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Smlouvu lze ukončit pouze písemnou formou, dohodou obou stran, nebo jednostranně výpovědí jak ze strany Uživatele, tak Poskytovatele. Výpovědní lhůta činí 1měsíc (pokud se obě strany nedohodnou jinak) a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli nebo Uživateli písemnou formou, kde musí být uvedeno číslo vypovídání smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smluvní vztah při nedodržení těchto všeobecných podmínek a to okamžitě.
6. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smluvní vztah i z technických důvodů. Výpovědní lhůta činí 1měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli písemnou formou na adresu Uživatele.

Změny smlouvy a obchodních podmínek

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smlouvu nebo obchodní podmínky. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi změnu smlouvy nebo obchodních podmínek v textové podobě, a to nejméně 1 měsíc předem dnem nabytí účinnosti této změny, zejména prostřednictvím e-mailu, dopisu nebo jiným obdobným způsobem. Oznámení o změně musí obsahovat informace o rozsahu a povaze navrhovaných změn, datu nabytí účinnosti změny, právu Účastníka ukončit smlouvu. Účastník má právo vypovědět závazek ze smlouvy bez sankce a bez jakýchkoli dalších nákladů, a to do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o změně, pokud navrhovaná změna není:

- výhradně v jeho prospěch,
- čistě administrativní povahy bez negativních dopadů na Účastníka,
- nebo pokud ke změně nedochází na základě změny právní úpravy či v případech podle § 63 odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Právo ukončit smlouvu podle předchozího odstavce musí být Účastníkovi v oznámení o změně smlouvy výslovně a srozumitelně sděleno. V případě, že Účastník smlouvu ve stanovené lhůtě nevypraví, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Kontaktní údaje pro změnu poskytovatele

Pro komunikaci ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu můžete využít následující kontakt:
E-mail: tvmaj@majetin.cz

Postup při změně poskytovatele služby

Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, se obrací na nového poskytovatele služby.

Přejímající poskytovatel zajistí proces změny poskytovatele a komunikuje s dosavadním poskytovatelem. Účastník poskytne přejímajícímu poskytovateli potřebné údaje, zejména identifikační údaje a údaje o stávající službě.

Opouštěný poskytovatel je povinen poskytnout součinnost potřebnou k realizaci změny poskytovatele. Ke změně poskytovatele dochází ve lhůtách stanovených právními předpisy, přičemž cílem je zajistit kontinuitu poskytování služby a minimalizovat přerušení připojení k internetu.

V případě dotazů nebo potřeby součinnosti ze strany stávajícího poskytovatele může účastník využít výše uvedený kontaktní e-mail.

Paušální náhrady při změně poskytovatele

Účastník má v případech stanovených právními předpisy právo na paušální náhradu, zejména pokud dojde ke:

- zpoždění při změně poskytovatele služby,
- zneužití změny poskytovatele,
- nedodržení sjednaného termínu instalace služby,
- nedodržení lhůty pro odstranění poruchy služby.

Výše paušálních náhrad

Výše paušálních náhrad je stanovena podle vyhlášky č. 529/2021 Sb. následovně:

200 Kč za každý započatý den prodlení, pokud dojde ke zpoždění změny poskytovatele služby,

600 Kč za každý započatý den, pokud dojde ke zneužití změny poskytovatele služby,

200 Kč za každý započatý den prodlení, pokud není dodržen termín instalace služby,

200 Kč za každý započatý den prodlení, pokud není dodržena lhůta pro odstranění poruchy.

Paušální náhrada náleží účastníkovi automaticky, není-li dohodnuto jinak, a to za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

V případě dotazů nebo uplatnění nároku na paušální náhradu se může účastník obrátit na poskytovatele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na těchto internetových stránkách.

Ostatní ujednání

1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem se řídí zákonem 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a dále, pokud právní vztahy nejsou výslovně řešeny, platí, že podkladem pro uzavření smlouvy je dále ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a stejně tak i ostatní právní vztahy, pokud nejsou řešeny zákonem 127/2005 Sb. či jinými speciálními zákony, budou podle tohoto občanského zákoníku případně i posuzovány.
2. Poskytovatel a Uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného Smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami. Tento závazek platí i po ukončení Smluvního vztahu.

Účinnost všeobecných podmínek

1. Tyto Všeobecné podmínky pro provoz a poskytování internetu optické sítě TV-MAJ s.r.o. byly schváleny Valnou hromadou TV-MAJ s.r.o. a nabývají účinnosti dne 15.4.2026