



## Všeobecné obchodní podmínky

Poskytování služeb veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele TYHAN s.r.o., IČ: 25954831, sídlo: Raisova 232, 564 01 Žamberk

### 1. Předmět všeobecných podmínek:

Všeobecné podmínky poskytování elektronických komunikací společnosti TYHAN (dále jen Všeobecné podmínky) upravují poskytování jejich služeb elektronických komunikací. Společnost TYHAN s.r.o. je oprávněna poskytovat službu zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet.

### 2. Definice pojmů:

Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smlouvu o poskytování telekomunikační služby v oblasti přenosu dat s poskytovatelem.

Poskytovatel je společnost TYHAN s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s uživatelem v rozsahu oprávnění vydaných poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

Dotovaná aktivace je poskytnutí služby připojení k internetu za zvýhodněných podmínek a je podmíněno sepsáním smlouvy s definováním minimální délky úvazku na čerpání konkrétní služby.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran:

Jsou definovány smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb, která má přednost před těmito všeobecnými podmínkami. Zahájení služby je podmíněno podepsáním smlouvy oběma stranami.

Uživatel musí být osoba starší 18. let. Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit písemný souhlas majitele objektu k umístění / montáži antény a dalších případných rozvodů (pokud není majitelem on sám).

Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup do sítě Internet poskytovaný na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.

Poskytovatel je oprávněn

- odmítnout montáž internetu v případě,
  - že poptávající osoba nemá zajištěnou přímou viditelnost na přístupové body sítě poskytovatele,
  - že poptávající osoba nemá písemný souhlas majitele objektu k umístění antény,
  - že poptávající nemá uhrazeny pohledávky u poskytovatele za předešlé či jiné služby;
- neumožnit dotovanou aktivaci;
- jednostranně měnit Všeobecné podmínky a ceník služeb;
- omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;
- omezit poskytování služby v případě, že je uživatel vůči poskytovateli v prodlení s více než jednou platbou a nereaguje na upomínky neuhrazených faktur.

Poskytovatel je povinen:

- udržovat aktuální znění Všeobecných podmínek a ceník služeb v elektronické podobě na webových stránkách poskytovatele.
- odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém přenosovém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svojí síť elektronických komunikací, a v případě závady způsobené vyšší mocí.
- umožnit uživateli změnu služby od následujícího zúčtovacího období, tj. na základě písemné žádosti poskytnout uživateli jinou službu z aktuálního ceníku služeb.

Uživatel je povinen používat Internet v souladu s Občanským zákoníkem a nezneužívat jej k trestným nebo neetickým činnostem. Dále je povinen zajistit, aby nedocházelo k šíření virů, spamů apod. po Internetové síti z jeho PC.



#### 4. Platební podmínky:

Jsou definovány smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb a jejich dalších dodatků. Ceny se řídí platným ceníkem, který je v aktuální formě zveřejněn na <http://tyhan.cz>.

Zúčtovacím obdobím je jeden měsíc, pokud se strany nedohodnou jinak a nestvrdí toto rozhodnutí dodatkem ke smlouvě. Na každé výzvě k platbě / faktuře, která je daňovým dokladem, je název služby, cena a termín splatnosti a číslo bankovního účtu poskytovatele.

Každý uživatel má právo na dodání daňového dokladu a v případě hotovostní úhrady má právo na pokladní doklad.

Poskytovatel zasílá faktury, popř. daňové doklady na přijaté platby, elektronickou formou ve tvaru pdf. na e-mailové adresy sdělené uživatelem. Poskytovatel zajistí na přání uživatele zřízení e-mailové adresy. Zaslání faktur pozemní Českou poštou je zpoplatněno částkou 20,- Kč s DPH, což reprezentuje náklady poskytovatele spojené s tímto úkonem.

Uživatel, který není podnikající fyzickou osobou nebo právnickou osobou a hradí službu na základě dodatku ke smlouvě formou platby předem převodem z účtu, dostává daňový doklad na vyžádání. V ostatních případech je zaslání daňového dokladu neodkladné.

#### 5. Omezení poskytování služby:

Poskytovatel je povinen umožnit uživateli přístup ke službě, a to v souladu se smlouvou a těmito smluvními podmínkami. Tato povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy ČR nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z technických důvodů, plánované revize a opravy omezující provoz předem nahlásit uživateli.

#### 6. Hlášení poruch a termíny jejich odstranění / reklamace:

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb. Reklamace se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamace bude reklamace zaslána na adresu sídla Poskytovatele, Raisova 232, 564 01 Žamberk. V případě reklamace zasláné elektronickou poštou bude reklamace zaslána na adresu: [internet@tyhan.cz](mailto:internet@tyhan.cz). Reklamaci lze učinit i jinou než písemnou formou.

Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci uživatele, číslo smlouvy, ke které je uplatněna reklamace, předmět reklamace, přesný popis problému, aktuální kontaktní údaje a podpis v případě písemné formy uplatnění reklamace. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace. Poskytovatel je povinen na každou reklamaci týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyzoomět písemně uživatele o uznání nebo neuznání reklamace. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je Český telekomunikační úřad.

Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací, a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb.

Poskytovatel nenese záruku za plnou funkčnost spojení / služby v případě, že uživatel provozuje Internet na zařízení, které poskytovatel nedodal a tím nemůže ručit za jeho kvalitu. Při neoprávněné reklamaci kvality přenosu dat, která za těchto okolností bude prokázána, může být uživateli účtován poplatek za marně vynaložené náklady poskytovatele, popř. přímé náklady spojené s odstraněním závady.

#### 7. Společné a závěrečné ustanovení:

Pokud byla Smlouva uzavřena mimo provozovnu poskytovatele, je uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

Aktuální ceník a všeobecné podmínky jsou v elektronické podobě presentovány na <http://www.tyhan.cz>, v tištěné formě na pobočce poskytovatele v Raisově ulici 232 v Žamberku.

Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.4.2020 a nahrazují v plném rozsahu všechny předešlé Všeobecné podmínky.