

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 a § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatelem služeb je společnost GTT a.s., sídlem Pobřežní 95/74, 186 00 Praha 8

Kontaktní e-mail: obchod@tvinet.cz (pro služby xDSL – TVINET)
optika2@gtt-as.cz (pro služby po optické síti)

Zákaznická linka: 778 133 333 (pro služby xDSL)

221 228 157 (pro služby po optické síti)

(tyto linky jsou zpoplatněny podle tarifkace operátora, pro řešení všech požadavků je však možné využít e-mailovou adresu)

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací:

- datové služby (služby přístupu k síti internet prostřednictvím xDSL a optické sítě);
- doplňkové služby (veřejná IP adresa, prodej koncového zařízení apod.).

DATOVÉ SLUŽBY – PŘÍSTUP K SÍTI INTERNET

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítí Poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: modemu pro služby xDSL nebo koncového zařízení pro optickou síť (koncové body sítě v návaznosti na typ sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách. Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako informace o řízení datového provozu a možnému omezení datových služeb, jsou dostupné v Ceníku (nabídce služeb) a Specifikaci datových služeb – tyto dokumenty jsou v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (www.gtt-as.cz), a jsou vždy nedílnou součástí smlouvy, pokud je jejím předmětem poskytování služeb přístupu k síti internet. Služba Veřejná IP adresa je vždy poskytována jako služba závislá na datové službě (přístup k síti internet).

TELEVIZNÍ SLUŽBY (IPTV)

Televizní služby jsou ke službám TVINET (xDSL) poskytovány jako IPTV (televize přes internet) ve spolupráci se třetí stranou. K tarifům po optické síti lze také objednat služby IPTV – Poskytovatel je však neposkytuje, zprostředkovává jejich objednání a je platebním místem (úhrada je hrazena Poskytovateli). Uživatel si může poskytovatele IPTV služby vybrat ze smluvních partnerů Poskytovatele (sledovanitv.cz; Skylink live).

SOUČÁSTI SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou tyto dokumenty: Smlouva, Shrnutí smlouvy, Předmluvní informace, Všeobecné smluvní podmínky, Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny), Specifikace datových služeb, Ceník (nabídka služeb) a další dokumenty zachycující ujednání mezi smluvními stranami (např. žádosti o změny)

CENY SLUŽEB, ZPŮSOBY PLATEB, VYÚČTOVÁNÍ

Ceny jednotlivých služeb a veškeré poplatky jsou vždy uvedeny v Ceníku, případně nabídce služeb, a rovněž ve Shrnutí smlouvy, které Uživatel obdrží před uzavřením smlouvy. Způsob platby volí Uživatel z následujících možností: převodní příkaz, inkaso, SIPO. Vyúčtování je standardně dostupné v samoobsluze, přihlašovací jméno a URL samoobsluhy je uvedeno ve smlouvě (heslo generuje Uživatel). V samoobsluze je také možné sledovat

a kontrolovat využívání účtovaných služeb, a to včetně aktuální spotřeby jednotek v daném období. Zálohové platby nejsou vyžadovány. V případě zájmu Uživatele je na elektronickou adresu zasílána také faktura.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na obdržené vyúčtování, poskytované služby a na zakoupené zboží. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace bude s Uživatелеm sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zapláceno) a/nebo oprava vyúčtování. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 od jejího uplatnění.

Pokud Uživatel nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných služeb, má právo služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na příslušnou Zákaznickou linku podle typu služby (xDSL: 778 133 333; optika: 221 228 157) nebo příslušnou e-mailovou adresu podle typu služby (xDSL: podpora@tvinet.cz; optika: optika2@gtt-as-cz). Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamace Uživatele cena za poskytnuté služby poměrně snížena, nebude-li s Uživatелеm výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace (např. dočasné poskytnutí vyššího tarifu). Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny ve Specifikaci datových služeb.

V případě zakoupení zboží od Poskytovatele má Uživatel právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamaci lze uplatnit zasláním vadného zboží na provozovnu Poskytovatele (Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová). Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží. V ostatním se podmínky reklamace řídí občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

Je-li Uživatелеm spotřebitel, může se s případným řešením sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení sporů (ADR), tj. Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 19, web: www.ctu.cz.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DOBA, ZÁVAZKY

Smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dní. Pokud se uživatel zaváže užívat objednanou službu minimálně po určitý počet po sobě jdoucích měsíců a nebude z tohoto důvodu hradit aktivační poplatek za zavedení fyzického připojení a/nebo mu bude z tohoto důvodu poskytnuto koncové zařízení za dotovanou cenu, je v případě, že poskytování služeb bude ukončeno z důvodu na jeho straně dříve než před uplynutím minimální sjednané doby užívání služeb povinen uhradit aktivační poplatek a/nebo doplatek do plné výše standardní ceny zařízení, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Z důvodů stanovených příslušnými právními předpisy a Všeobecnými smluvními podmínkami lze od smlouvy odstoupit. Závazek ze smlouvy zaniká rovněž v dalších zákonem stanovených případech (např. úmrtí uživatele). Služby lze po jejich odpojení případně obnovit. Při obnovení služeb, u kterých je nutné opětovné fyzické zavedení připojení, bude účtován poplatek podle Ceníku. Pokud dojde k ukončení smlouvy ve vztahu ke službě, na kterou jsou v balíčku navázány další služby, dojde k ukončení smlouvy také ve vztahu k těmto dalším službám. Totéž platí o službách na ukončované službě závislých.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Od uzavřené Smlouvy nebo Dodatku je Uživatel oprávněn odstoupit v případě, že je dle příslušných právních předpisů spotřebitelem a k uzavření Smlouvy nebo Dodatku došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (s využitím poštovních služeb, telefonicky, e-mailem) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (např. při obchodní akci), a to do 14 dnů ode dne uzavření takové Smlouvy nebo Dodatku. Tato

Lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Při uzavření Smlouvy osobně na obchodním místě Poskytovatele nelze tohoto práva využít. Pokud byly služby se souhlasem Uživatele poskytovány ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy nebo Dodatku, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli poměrnou část ceny za poskytované služby. Odstoupením od Dodatku budou služby ode dne účinnosti tohoto odstoupení poskytovány dle podmínek a smluvních dokumentů platných před uzavřením Dodatku. Při odstoupení od Smlouvy nebo Dodatku týkajících se koupě, vypůjčení nebo pronájmu zařízení je Uživatel povinen vrátit zařízení včetně veškerého poskytnutého příslušenství, nejlépe v původním obalu (je-li to možné). Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za snížení hodnoty zařízení v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než který je nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zařízení, včetně ověření jeho funkčnosti. Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy/Dodatku je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (www.tvinet.cz; www.gtt-as.cz).

INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek předplatného, s výjimkou nabízené možnosti uhradit služby xDSL na 12 měsíců předem. Pokud by došlo k ukončení služeb dříve, než je toto předplatné období, je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli vzniklý přeplatek, a to do 30 dnů ode ukončení Smlouvy. Poskytovatel je však oprávněn jednostranně započíst na pohledávku Uživatele jeho dluh vzniklý v důsledku nedodržení sjednané minimální doby užívání služeb.

Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Náhrada při změně poskytovatele služby přístupu k internetu

- dojde-li 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;

Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách www.tvinet.cz (ceníky, podmínky poskytování služeb, vzorové formuláře, popisy a specifikace jednotlivých služeb pro xDSL služby) a na stránkách www.gtt-as.cz (ceníky, podmínky poskytování služeb, vzorové formuláře, popisy a specifikace jednotlivých služeb pro služby na optické síti). Před uzavřením smlouvy je uživatelům doporučeno seznámit se se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.