

Všeobecné podmínky poskytování služeb firmy Telekomunikační infrastruktura Bystřička s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Poskytovatelem služby Přístupu k Internetu (dále jen "Služby") podle těchto všeobecných podmínek je firma Telekomunikační infrastruktura Bystřička s.r.o. (dále jen "Poskytovatel"), na základě osvědčení č. 5091 vydané Českým telekomunikačním úřadem podle ustanovení 14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. Tyto všeobecné podmínky upravují vztahy mezi subjekty předmětné služby a stanovuje technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je Služba poskytována.

2. Definice pojmů

Telekomunikační infrastruktura Bystřička s.r.o., IČ: 21368619, Práslavice 288, 783 54 Práslavice

Uživatel: fyzická nebo právnická osoba, která je na základě smlouvy oprávněná využívat Službu Přístupu k Internetu.

3. Cena služby a platební podmínky

Uživatel zaplatí Poskytovateli měsíčně (pokud není smluvně uvedeno jinak) dohodnutou cenu za čerpanou Službu, a to do 14. dne v měsíci ve kterém se Služba čerpá, nebo do data splatnosti na vystavené faktuře. Úhradu provede Uživatel výhradně na účet Poskytovatele. Informace o cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.tibys.cz. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Poskytovatel na žádost vystaví a zašle elektronické vyúčtování na emailovou adresu Uživatele. Poskytovatel může vystavit vyúčtování i za delší období než jeden kalendářní měsíc. Vyúčtování a jiná sdělení zaslaná Uživateli poštou budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli úrok ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. V případě, že dojde ke změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou, Poskytovatel má právo měnit cenu Služeb oznámením Uživateli.

4. Technické závady a odpovědnost za škodu

Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen odstranit ve lhůtě do třech pracovních dnů. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu do Sítě Poskytovatele ani za vady vzniklé v důsledku používání nesprávného Koncového zařízení. V takovém případě Uživatel poskytne Poskytovateli náhradu za škodu jí takto způsobenou.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen oznámit Uživateli omezení, přerušení nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud jsou Poskytovateli tyto skutečnosti známy předem, s výjimkou omezení a pozastavení těchto Podmínek. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování Služby, jestliže: a) Prodlení Účastníka s platbou přesáhne 14 dnů a platba není neuhrazena ani v náhradním termínu. b) Uživatel připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, jehož používáním ruší provoz telekomunikační sítě. c) Uživatel poskytl Poskytovateli nesprávné, nepravdivé nebo zavádějící údaje v souvislosti se Smlouvou o poskytování Služby nebo odmítl prokázat správnost těchto údajů. d) Uživatel jinak porušuje tyto Podmínky, právní předpisy platné pro užívání telekomunikační sítě a Služby. Uživatel má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání Služby do dvou pracovních dnů poté, co Uživatel odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služby došlo. Poskytovatel je oprávněn dle ceníku účtovat Uživateli manipulační poplatek za opětovné připojení. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování Služby v případě rozhodnutí orgánů ČR, v období mimořádné situace, z důvodu důležitého obecného zájmu a ze závažných technických důvodů. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon 127/2005 Sb., o telekomunikacích komunikacích.

6. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel bude užívat Služby v souladu s těmito Podmínkami, s platnými právními předpisy a se zásadami dobrých mravů a nebude zneužívat připojení k telekomunikační síti. Uživatel nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob. Uživatel je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnutou Službu, případně další náklady v souladu s ceníkem a těmito Podmínkami. Uživatel je povinen do 14 dnů písemně informovat Poskytovatele o

všech změnách identifikačních údajů. Uživatel nesmí umožnit přístup ke Službě třetím osobám mimo bytovou jednotku, na kterou byla Služba sjednána (například sdělením hesla na bezdrátovou síť), pokud není smluvně ujednáno jinak. V případě porušení této podmínky je Poskytovatel oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby.

7. Parametry poskytovaných datových služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Služby přístupu k internetu s níže uvedenými parametry:

služba	parametry	rychlost stahování	rychlost vkládání
Služba přístup k internetu	minimální	30% z inzerované	30% z inzerované
	běžně dostupná	60% z inzerované	60% z inzerované
	maximální	100% z inzerované	100% z inzerované
	inzerovaná	100%	100%

Odchylka od inzerované rychlosti 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.

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.

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 stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě velké trvalé nebo pravidelné se opakující záporné odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména rychlosti stahování a vkládání pod 30% inzerované rychlosti, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu postupem dle článku 10.

Parametry služby připojení k internetu se řídí všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9, které je možné stáhnout na www.tibys.cz/dokumenty/vos1final.pdf

8. Opatření řízení provozu

Poskytovatel je oprávněn zavést řízení provozu jdoucí nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu a lze jej uplatňovat pouze v nezbytných případech a po nezbytnou dobu:

- povinnosti plynoucí z plnění rozhodnutí soudu či veřejných orgánů požadující blokovat nezákonný obsah
- opatření nezbytná pro ochranu integrity a bezpečnosti sítě, kybernetické útoky, spyware apod.
- zabránění hroziícímu přetížení sítě náhlím nárůstem poptávky po určitém obsahu, aplikacích či službách, která může překročit přenosovou kapacitu sítě nebo jejích prvků

9. Vznik, platnost, dočasné přerušování a ukončení Smlouvy

Smlouvu se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti první přijatou platbou za poskytovanou Službu na účet Poskytovatele. Smlouva o poskytování Služby může být ukončena dohodou, nebo uplynutím lhůty, na kterou byla sjednána, a nebo výpovědí Uživatele nebo Poskytovatelem, s výpovědní lhůtou 30 dnů, která se začíná počítat od doručení výpovědi druhé straně. Pokud Účastník požádá o ukončení Smlouvy před uplynutím lhůty, na kterou byla sjednána v prvních 3 měsících trvání smlouvy, bude mu vyfakturována částka 5% se součtu zbývajících neuhrazených plateb do konce této lhůty. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se vždy považují důvody, pro které je možno omezit nebo pozastavit dodávku Služeb dle čl. 5 těchto Podmínek. Nároky vzniklé ze Smlouvy jsou strany povinny uspokojit i po ukončení této Smlouvy v souladu s pravidly v ní stanovenými.

10. Reklamáce

Technické poruchy a poruchy připojení Uživatel hlásí telefonicky v pracovní dny 8-18hod. na číslo: 608854993, nebo kdykoliv na záznamník: 581110800, případně e-mailem: tibys@tibys.cz. Povinnost Poskytovatele se vztahuje na odstranění závady ve lhůtě ne delší než 3 pracovních dnů. Přesáhne-li odstranění závady lhůtu 3 pracovních dnů, má Uživatel za každý další den nárok na vrácení poměrné části měsíční platby a to nejpozději do 30 dnů od odstranění závady.

Spočívá-li vada poskytnuté Služby v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Uživatel právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce od jejího podání. Podání reklamace nemá na úhradu ceny v plné výši za poskytnuté Služby odkladný účinek. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace. Přednostně bude přeplatek použit na úhradu poskytnutých Služeb v dalších obdobích. Jakékoli reklamace týkající se Služby musí být uplatněny písemně nebo elektronicky. Reklamace uplatněná telefonicky musí být do 3 dnů potvrzena písemně na adrese Poskytovatele anebo e-mailem na tibys@tibys.cz. V případě, že nebude Uživatel se závěry vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele souhlasit, může do 1 roku od vyřízení reklamace uplatnit proti vyřízení reklamace námitky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, kde je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad www.ctu.cz a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce www.coi.cz.

11. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje za podmínek uvedených v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytovatel tímto informuje, že bude zpracovávat osobní údaje v rozsahu, v jakém je poskytl Uživatel pro potřeby uzavření Smlouvy. Osobní údaje budou zpracovávány pro potřeby poskytování Služby a mohou být zpracovávány i prostřednictvím zpracovatele, a to za podmínek uvedených v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Přistoupením k těmto Podmínkám Uživatel Služby souhlasí s výše uvedeným zpracováním svých osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení

Smluvní vztah upravující poskytování Služeb dle těchto Podmínek se řídí právním řádem České republiky. Poskytovatel neodpovídá za obsah dat sítě Internet, ledaže jde o e-mailové zprávy odeslané Poskytovatelem Uživateli nebo informace přímo uvedené na adrese www.tibys.cz. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění, na které se tyto Podmínky vztahují, musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky - e-mailem. Každý Uživatel, který umožňuje třetím stranám používat svoji koncové zařízení, bude odpovědný Poskytovateli za její řádné používání a za úhrady vyúčtování vystavené za dodané Služby. V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, nemá takový stav vliv na ostatní ustanovení těchto Podmínek. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy o poskytování Služby, které nebude možné vyřešit smírnou cestou, budou řešeny mimosoudní cestou na Českém telekomunikačním úřadě www.ctu.cz. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci www.coi.cz. Poskytovatel má právo měnit tyto Podmínky a Ceník za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc předem na webových stránkách Poskytovatele www.tibys.cz. Zároveň Poskytovatel ve stejné lhůtě o této změně informuje Uživatele elektronicky - e-mailem. Vede-li změna těchto Podmínek v části podstatných náležitostí smlouvy dle zákona o elektronických komunikacích ke zhoršení postavení Uživatele, je Uživatel oprávněn odstoupit od smlouvy k okamžiku nabytí účinnosti, a to bez jakékoli sankce, nebude-li s novými Podmínkami souhlasit. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.- změna poskytovatele služby přístupu k internetu, rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Tyto Podmínky nabývají účinností dnem jejich vyhlášení.

Datum Vyhlášení Všeobecných podmínek 28.1.2026