

## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Tukanet (dále jen Poskytovatel)

### 1 Účastník a poskytovatel, kdo je kdo?

**1.1** V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena Vaše práva a povinnosti jako účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Pokud jste odběratelem služeb elektronických komunikací společnosti Tukanet s.r.o., jsou tyto Všeobecné podmínky určeny pro Vás. Dále jsou zde upravena práva a povinnosti společnosti Tukanet s.r.o. jako poskytovatele těchto služeb.

### 2 Smlouva (kdy a jak je uzavřena, její změna a ukončení)

#### 2.1 Smlouva

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

#### 2.2 Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy Vám můžeme nabízet různými způsoby, zejm. písemně, ale podle našich aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký jste z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy vybral(a), je smlouva uzavřena (platná a účinná):

- oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- pokud jste vyplnil(a) a odeslal(a) webový formulář a my jsme Vám potvrdili přijetí Vaší objednávky Služeb, nebo
- prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili
- prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili

#### 2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naši žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (4.4.1). Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči Poskytovateli, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít.

#### 2.4 Pokud chcete změnit Služby

**2.4.1** Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přiojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás na Tukanově lince, nebo na [info@tukanet.cz](mailto:info@tukanet.cz) anebo písemně. Požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

**2.4.2** Od změny služeb můžete odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jste si ji objednali prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu). Váš požadavek na změnu Služeb opětovně potvrdíte tím, že zaplatíte v plné výši nejbližší následující vyúčtování Služeb.

#### 2.5 Za jakých podmínek může Smlouvu změnit Poskytovatel

**2.5.1** Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách [www.tukanet.cz](http://www.tukanet.cz) a v každé naší provozovně. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

**2.5.2** Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy (co jsou podstatné náležitosti definuje zákon o elektronických komunikacích), anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zaslání vyúčtování.

**2.5.3** Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky



Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale musíte písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak nebudeme schopni technicky tento požadavek zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

## 2.6 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

### 2.7.1 Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Smlouvy.

### 2.7.2 Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu v 1 měsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud ve výpovědi neuvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu.

### 2.7.3 Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

#### 2.7.3.1 Vy můžete odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

#### 2.7.3.2 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, která je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1)
- jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1.)
- Používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatel nebo dalších osob (4.5.2.d)
- z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

## 2.8 Kontaktujete nás...

Pro komunikaci s námi využijte, prosím, výhradně Tukanovu linku. Na Tukanovu linku můžete zavolat na číslo 222 266 555 (v síti Poskytovatel zdarma) nebo ho kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní [www.tukanet.cz](http://www.tukanet.cz) anebo zaslat dopis na adresu K Jezírku 109, 250 84 Křenice. Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

## 2.9 Doručujeme Vám...

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (3.2), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.



## 3 Údaje o účastnících (ochrana osobních údajů)

### 3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo Vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Ostatní osobní údaje nám poskytnete dobrovolně.

### 3.2 Změna Vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili našemu klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti.

### 3.3 Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovujete souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se Vás týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volací číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

### 3.4 Proč údaje zpracováváme a v jakém rozsahu

Údaje o Vás zpracováváme pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

### 3.5 Jak údaje zpracováváme

Údaje shromažďujeme a zpracováváme manuálně nebo automaticky. Naši zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje shromažďujeme a zpracováváme sami i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro Poskytovatel zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro Poskytovatel zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytujeme údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a máme s nimi uzavřenu písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, takže musí dodržovat při ochraně osobních údajů stejné povinnosti jako my.

### 3.6 Údaje v telefonních seznamech

Vaše údaje, tzn. jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to máte zájem, je potřeba, abyste to uvedli přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu můžete kdykoli odvolat. V tom případě zajistíme odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Vaše údaje poskytneme na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si nepřejete, aby Vaše údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je potřeba, abyste to uvedli přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě pouze pokud znáte její jméno.

### 3.7 Jak Vám posíláme obchodní sdělení

#### 3.7.1 Písemnosti

Na Vaše jméno, příjmení a adresu Vám budeme zasílat obchodní sdělení Poskytovatel, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatel ve smluvním vztahu. Pokud si nepřejete, abychom Vám obchodní sdělení poštou zasílali, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou. Tyto údaje můžeme poskytnout i jinému správci. Pokud si to nepřejete, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou.

#### 3.7.2 Elektronická pošta

Na Vaši adresu elektronické pošty Vám budeme zasílat obchodní sdělení Poskytovatele, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech. Pokud si nepřejete, abychom Vám tato obchodní sdělení zasílali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

#### 3.7.3 Telefon

Vaše telefonní číslo budeme využívat k obchodním sdělením Poskytovatel. Pokud si nepřejete, abychom Vás takto kontaktovali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.



### 3.8 Když s Vámi vedeme hovor

Přejeme si, abyste byl(a) spokojen(a) s našimi Službami. Abychom věděli, jak s Vámi jednájí naši operátoři, nahráváme Vaše hovory na Tukanově lince.

### 3.9 Marketing

V rámci péče o zákazníky a zlepšování našich služeb souhlasíte, že po dobu trvání Smlouvy můžeme Vaše údaje použít pro marketingové účely. Souhlas s tímto zpracováním Vašich údajů můžete kdykoli odvolat.

### 3.10 Registr dlužníků

Pokud se stanete naším dlužníkem, můžeme informaci o tom poskytnout příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím souhlasíte

### 3.11 Vaše práva při zpracování osobních údajů

Máte právo, abychom Vám poskytli informaci, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o Vás zpracováváme, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme způsobem, který je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, můžete nás požádat o vysvětlení. Můžete po nás také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Můžete se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 4 Služby (druhy služeb, instalace, užívání a omezení služeb)

### 4.1 Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací:

- Služba přístupu k síti internet
- Služba přenosu rozhlasových a televizních signálů po kabelu (kabelová televize)
- Telefonní služba

Také Vám poskytujeme doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen Služba nebo Služby). Specifikace jednotlivých Služeb je nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek a naleznete ji na [www.tukanet.cz](http://www.tukanet.cz).

### 4.2 Od kdy Služby poskytujeme

Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě) nebo v den, kdy Vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno.

### 4.3 Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (co to je se dozvíte v čl. 7) zpravidla instaluje náš technik. Instalace Přijímacího zařízení technikem je zpoplatněna dle ceníku (pokud není u dané Služby poskytnuta zdarma)

### 4.4 Kde Vám Služby poskytujeme

Služby Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

#### 4.4.1 Užívací právo

Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

#### 4.4.2 Přístup

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

#### 4.4.3 Souhlas vlastníka domu

Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat. Abychom mohli my nebo naši pověřené technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro



nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

#### 4.5 Užívání Služeb

Přijímací zařízení (co to je se dozvíte v čl. 7) zpravidla instaluje náš technik. Instalace Přijímacího zařízení technikem je zpoplatněna dle ceníku (pokud není u dané Služby poskytnuta zdarma)

##### 4.5.1 Kdo může Služby užívat

Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.

##### 4.5.2 Jak můžete Služby užívat

Při užívání našich Služeb:

- nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení
- neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání
- užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy
- nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob

Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR

#### 4.6 Co když vznikne porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatel porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit na Tukanovu linku. Po nahlášení opravíme poruchu do 2 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu Poskytovatel. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

#### 4.7 Služby třetích stran

Při používání telefonní služby můžete využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Pro spuštění služeb třetích stran můžeme požadovat složení záruky dle ceníku. Takové služby třetí strany pak hradíte třetí straně naším prostřednictvím a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Vezměte prosím na vědomí, že za služby třetích stran neneseme odpovědnost a není tedy možné u nás reklamovat jejich vadné poskytnutí.

#### 4.8 Omezení Služeb

##### 4.8.1 Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:

- a. neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty
- b. máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby
- c. odmítnete složit záruku (5.7)
- d. užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR)

##### 4.8.2 Důsledky omezení

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.8.1 a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.8.1 a) až d), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

#### 4.9 Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.



#### 4.10 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 4.11 Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby máte možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli se svým telefonním číslem. Máte také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě nám přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 10 pracovních dnů o výpověď telefonní služby z Vaší strany. Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele odmítneme. Pokud je nám doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, budeme jí posuzovat podle čl. 2.7.1. Pokud přenesete své číslo k jinému poskytovateli služeb a ukončíte tak telefonní službu v průběhu minimální doby užívání, můžeme po Vás žádat uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které jsme Vám poskytli a které byly vázány na minimální dobu užívání telefonní služby.

### 5 Cena za služby (vyúčtování a sleva)

#### 5.1 Od kdy platíte a kolik

Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

#### 5.2 Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby Vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě, pokud jsme se nedohodli jinak. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na Vaši žádost. Pokud nám nesdělíte Vaši adresu elektronické pošty, budeme Vám zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

#### 5.3 Kdy a jak platíte vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol a správné příslušné číslo bankovního účtu, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat. Spárování špatně zasláné platby je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

#### 5.4 Sleva

**5.4.1 Výše slevy Ve Smlouvě se můžeme dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou jsme si dohodli ve Smlouvě. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.**

#### 5.4.2. Podmínky slevy Nárok na slevu Vám vznikne, pokud:

- jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě
- dodržíte minimální dobu užívání a perfektní platební morálku uvedenou ve Smlouvě
- neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2 a) až g))
- neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.8.1 a) až e))

Nárok na slevu Vám vznikne v momentě, kdy jste splnil(a) všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašleme Vám opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Vám doučtujeme cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

#### 5.5 Pokud neuhradíte cenu

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme Vám doručili vyúčtování a poskytneme Vám minimálně 5 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme Vám omezit poskytování Služeb (4.8.1).

#### 5.6 Pokud neuhradíte cenu opakovaně

Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2 b). Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili (2.7.3.2.a).





## 5.7 Úhrada

Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím Tukanovy linky.

## 5.8 Záruka

Můžeme po Vás také požadovat složení záruky dle ceníku. Většinou po Vás složení záruky budeme požadovat, pokud máte v průběhu měsíce nezvykle vysoký provoz Telefonní služby, která mohla být k Vaší újmě zneužita jinou osobou, nebo nezodpovědně užívána dětmi. Pokud záruku odmítnete složit, můžeme Vám do konce měsíce Službu omezit. Tímto postupem se snažíme ochránit zejm. Vás před nadměrným finančním zatížením, ale i nás před neplacením za poskytnuté Služby. Pokud jste složil(a) záruku, můžeme Vaší dlužnou částku započíst proti poskytnuté záruce. O započtení Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím Tukanovy linky. Po ukončení Smlouvy Vám složenou záruku po započtení všech dlužných částek vrátíme. Na vrácení záruky máme 90 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Doplnkového zařízení) z Vaší strany, podle toho, co nastane později.

## 6 Reklamační řád

### 6.1 Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou

Pokud nesouhlasíte s vyšší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat na Tukanově lince. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne

### 6.2 Odkladný účinek

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podoba odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

### 6.3 Nejste spokojeni s poskytnutou Službou

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na naší Tukanově lince. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne

### 6.4 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

## 7 Přijímací zařízení (pronájem a vrácení)

### 7.1 Co je Přijímací zařízení ?

Přijímací zařízení je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o modem, set-top-box atp. Přijímací zařízení Vám podle konkrétní nabídky buď pronajmeme, zdarma vypůjčíme nebo prodáme.

### 7.2 Pronájem Přijímacího zařízení

Pokud se rozhodnete, že si Přijímací zařízení chcete pronajmout, platíte za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb.

### 7.3 Vypůjčka Přijímacího zařízení

Pokud máte Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4 – 7.7)

### 7.4 Vrácení Přijímacího zařízení

Pokud máte Přijímací zařízení pronajaté nebo zapůjčené, netýká se prodaných, je nutné do 30 dnů po ukončení Smlouvy, abyste nám tato pronajatá nebo zapůjčená zařízení vrátil(a) na adresu naší provozovny: Tukanet s.r.o., K Jezírku 109, 250 84 Křenice. To platí i v případě, že ukončíte užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení používáte jen pro její příjem (např. set-top-box při ukončení televize, zatímco internet si necháte). Aby se vrácené Přijímací zařízení cestou k nám nepoškodilo (nebo pro případ, že se tak stane), doporučujeme Vám, abyste zásilku při odesílání pojistili. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy ho převezmeme v naší provozovně.



### 7.5 Ochrana Přijímacího zařízení...

Pronajaté zařízení chraňte proti poškození ale i ztrátou a krádeží. Vrátit nám jej musíte nejenom včas (7.4) ale také v pořádku.

### 7.6 Co když Přijímací zařízení nevrátíte včas a v pořádku...

Pokud nám pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4 a 7.5) nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že Vám můžeme naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku.

### 7.7 Co když Přijímací zařízení vrátíte, ale neukončili jste Smlouvu..

Pokud pronajaté Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

## 8 Ostatní (Právo a příslušnost, součásti Smlouvy)

### 8.1 Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## 9 Součásti Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace Služeb a Ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.tukanet.cz](http://www.tukanet.cz)

## 10 Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 10. 2016. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na [www.tukanet.cz](http://www.tukanet.cz)

