

Všeobecné obchodní podmínky

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky společnosti **TRIPLE SOLUTION s.r.o.**, se sídlem nám. Svobody 112/21, 664 47 Střelice, IČO: 26943310, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 47030 (dále jen „**Poskytovatel**“ nebo také „**my**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s osvědčením č. 1896 vydaným Českým telekomunikačním úřadem pod č. j. ČTÚ-66 764/2018-637/II uzavírané mezi námi a jiným uživatelem (dále jen „**Uživatel**“ nebo také „**vy**“) telekomunikačních služeb, které jsou uvedeny níže v těchto všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „**VOP**“). (Poskytovatel a Uživatel mohou být společně označeni také jako „**Smluvní strany**“).
2. Naše kontaktní údaje pro elektronickou komunikaci jsou info@triple.cz, webové stránky <https://www.triple.cz/> a zákaznická linka na telefonu +420 511 156 156.
3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a VOP má přednost znění Smlouvy. Tyto VOP mohou odkazovat také na další přílohy, které jsou součástí Smlouvy, zejména Ceník.

II. Smlouva

1. V případě neuzavření Smlouvy oboustranným podpisem obou Smluvních stran, je možné využít k uzavření Smlouvy také tyto způsoby:
 - a) Prostřednictvím webového formuláře, který jste nám zaslali a my vám písemně potvrdili jeho přijetí;
 - b) Prostřednictvím prostředků vzdálené komunikace, zejména e-mailu nebo telefonu, kdy jsme se dohodli na všech podstatných náležitostech Smlouvy, sdělili jsme si vzájemnou identifikaci a podmínky si odsouhlasili.
2. V případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím telefonu nebo obdobného způsobu Vám poskytneme bez zbytečného odkladu písemnou informaci o obsahu Smlouvy.
3. Pro uzavření Smlouvy jsme oprávněni po vás vyžadovat tyto údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně rodné číslo, telefonní číslo a e-mailovou adresu, případně adresu sídla, obchodní firmu nebo název, identifikační číslo, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za společnost.
4. Smlouvu je možné ukončit mimo důvodů uvedených ve Smlouvě také písemnou dohodou Smluvních stran.

III. Poskytované Služby

1. Poskytujeme vám možnost využít zejména tyto níže uvedené Služby, jejichž bližší technickou specifikaci vám v případě vaší žádosti zpřístupníme.
2. **Internetové připojení (datové služby)**
 - veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě, poskytovaná bezdrátově a za pomoci optického či metalického vedení.
3. **Televizní vysílání (IPTV)**
 - Televizní vysílání s využitím technologie IPTV prostřednictvím optické sítě. Poskytovatelem televizního vysílání s názvem Kuki TV zajišťuje na základě smluvního vztahu s námi společnost SMART Comp. a.s., se sídlem Kubíčkova 8, 635 00 Brno, IČO: 25517767 na základě platných pověření a registrací. Bližší informace o poskytovaných kanálech, technické specifikaci a podporovaných zařízeních pro Kuki TV naleznete na <https://www.triple.cz/televize/>. Pomocí této

služby můžete sledovat zvolené televizní kanály prostřednictvím chytrých zařízení, která mají s dostatečnou rychlostí přístup k internetu.

- Digitální vysílání ve formátu HDTV ve vysoké kvalitě je přenášeno prostřednictvím internetu tzv. multicastovým přenosem.
- Jsme oprávněni s ohledem na spolupráci s poskytovatelem IPTV jednostranně měnit programovou nabídku kanálů, strukturu programů, jejich pořadí, a to zejména z důvodu změny smluvních závazků, změny legislativy nebo z technických důvodů. Neneseme odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jednotlivých distributorů.
- Součástí IPTV je také možnost zvolení doplňkových služeb, jako je videotéka, kdy bližší podmínky těchto služeb, zejména jejich cena jsou uvedeny zde <https://www.triple.cz/televize/>.
- Pro poskytování IPTV je nutné splnit technické požadavky, které jsou uvedeny zde: <https://www.triple.cz/televize/>, jedná se zejména o nutnost mít podporované zařízení, disponovat dostatečným vysokorychlostním připojením k internetové síti a mít řádně provedené optické nebo metalické rozvody do místnosti, kde bude IPTV připojena.

4. Poskytování hlasových služeb VOIP

- veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie, která je přístupná pouze za současné využití internetového připojení.

5. Hosting serveru

- Pronájem nebo umožnění umístění serveru v našich prostorách se zajištěním propojení do sítě internet.

6. Webhosting

- Pronájem umístění pro provozování webových stránek na našem serveru případně serveru třetí osoby.

IV. Podmínky poskytování Služeb

1. Upozorňujeme vás, že shromažďujeme osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje o jednotlivých uživateli, rozsah Služeb, a to v rozsahu stanovených zákonem. Tyto údaje eviduje zejména pro zajištění fungování sítě elektronických komunikací a možnosti účtování.
2. V případě, že u vašich služeb, zejména telefonních, zaznamenané nezvykle vysoký provoz, můžeme v zájmu vaší ochrany požadovat úhradu zálohy na Služby, a to pomocí vyúčtování, které vám zašleme na zvolenou adresu se splatností 5 pracovních dnů. Pokud zálohu včas neuhradíte, jsme oprávněni vám poskytování Služeb dočasně přerušit. Záloha bude následně použita na úhradu skutečně poskytnutých Služeb. V případě, že záloha bude vyšší než skutečně poskytnuté Služby v daném měsíci, započteme ji oproti úhradě následující ceny Služeb a v případě ukončení Smlouvy vám přeplatek zašleme do 30 dnů na vámi sdělený bankovní účet.
3. V případě, že vám pronajímáme technické zařízení, jsme oprávněni na tomto zařízení provádět nezbytné aktualizace a instalace software nebo jiné úpravy pro zajištění řádného a bezpečného poskytování Služeb. Vezměte na vědomí, že při aktualizaci může dojít ke změně uložené obsahu na technickém zařízení.
4. V případě ukončení Smlouvy jste povinni nám předat veškerá zařízení, která jsou našim vlastnictvím a byla vám pouze pronajata nebo vypůjčena a jste také povinni nám na výzvu v přiměřené době umožnit demontáž a deinstalaci technických zařízení souvisejících s poskytovanými Službami. V případě nepředání svěřených zařízení a neumožnění deinstalace do 14 dnů od ukončení Smlouvy, jste povinni nám nahradit škodu ve výši pořizovacích nákladů na daná zařízení. Náhrada škody je splatná na výzvu.

5. Vezměte prosím na vědomí, že současné využívání IPTV a Služby internetového připojení může mít vliv na rychlost a kvalitu poskytovaných Služeb.
6. V případě využívání Služby IPTV je výslovně zakázána jakákoliv rozmnožování nebo sdělování veřejnosti vysílaných autorských děl mimo osobní užití. Vezměte prosím na vědomí, že na vysílaná autorská díla se vztahuje autorskoprávní ochrana se stanovenou licencí a překročení těchto oprávnění je porušením zákona a může být považováno v krajním případě za trestný čin.
7. Vezměte prosím na vědomí, že za účelem zkvalitňování našich Služeb, mohou být hovory na naše telefonické linky nahrávány.
8. Není-li dohodnuto jinak, je pro aktivaci Služby nutná odborná instalace našim technikem, a to v místě instalace Služby, a to z důvodu, abychom mohli zajistit sjednanou kvalitu služeb.
9. Případné bližší technickou specifikaci poskytovaných Služeb Vám poskytneme bez zbytečného odkladu po vaší písemné žádosti.

V. Zvláštní podmínky při poskytování digitální televize IPTV

1. Doplnková služba Kino (videotéka) vám umožňuje právo k užití filmu na omezenou dobu, za kterou se zavazujete uhradit dodatečný poplatek s ohledem na cenu jednotlivého filmu.
 - a) Pokud máte zájmu o tuto službu, tak poptávka po jednotlivých filmech probíhá prostřednictvím vašeho set-top boxu nebo mobilní aplikace. Pro realizaci objednávky je nutné zadání uživatelského hesla k účtu Kuki TV případně také PIN kód.
 - b) Doba poskytnutí práv ke zhlédnutí filmu je omezena na maximálně 48 hodin od potvrzení konkrétní objednávky filmu. Poskytovatel IPTV není povinen objednávku potvrdit, zejména v případě, že za vámi eviduje splatné pohledávky.
 - c) Poskytovatel IPTV je oprávněn vám omezit maximální počet titulů, které můžete za pomoci této služby měsíčně zhlédnout.
2. Doplnková služba (videorekordér)
 - a) Pomocí této služby si můžete nahrát vysílaný pořad a zhlédnout ho později, a to maximálně do doby, kterou poskytovatel IPTV stanovuje. Poskytovatel IPTV ani my neneseme odpovědnost za případnou ztrátu nahraných dat.
3. Získáte heslo k uživatelskému účtu Kuki TV, které slouží jako zabezpečovací prvek pro zabránění přístupu třetím osobám k vašemu účtu. Jste povinni chránit své přidělené heslo, nesdělovat ho neoprávněným osobám. Za případné zneužití hesla způsobené jeho předáním třetí osobě odpovídáte výhradně vy.
4. Změny ve vztahu k rozsahu IPTV jste oprávněni uzavírat prostřednictvím aplikace samoobsluha na adrese <https://nastav.kuki.cz/>.
5. V případě, že první Smlouva mezi vámi a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž na základě telefonického uzavření smlouvy (zejména v případě tematických televizí, navýšení rychlosti internetu, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím tzv. Samoobsluhy. V takovém případě je poskytovatel IPTV oprávněn za účelem identifikace uživatele požadovat jeho heslo pro komunikaci (tj. heslo, které si uživatel zadal při aktivaci služeb; toto heslo je uživatel oprávněn změnit pouze osobně na zákaznickém centru poskytovatele IPTV), příp. uvedení skutečností tyto identifikační údaje nahrazující či PIN kód uživatele; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany zákazníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání Smluv jsou ze strany poskytovatele IPTV pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

6. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebné k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
7. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
8. V případě využívání Služby IPTV a doplňkových služeb nevzniká uživateli právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby IPTV, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této Služby. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel IPTV právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
9. Poskytovatel IPTV neodpovídá za snížení kvality Služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto Služeb jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.
10. V případě Služby IPTV a doplňkových Služeb ke Službě IPTV neodpovídáme za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel IPTV poskytuje Službu IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
11. Vezměte prosím na vědomí, že jste povinni v případě využití této Služby platit koncesionářské poplatky za příjem TV a rozhlasového vysílání.

VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služeb, kromě důvodů uvedených ve Smlouvě, také při:
 - a) odstranění následků způsobených vyšší mocí;
 - b) výkonu pravomocných rozhodnutí správních orgánů nebo soudu.
2. Poskytovatel provádí kontrolu provozu elektronických komunikací s cílem měřit a řídit provoz, zejména k zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení, a to monitoringem páteřní sítě a prostřednictvím pravidelných testů. V případě naplnění kapacity připojení dochází k rovnoměrnému omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů bodu a dále jsou upřednostněny hlasové služby před datovými.
3. Poskytovatel je oprávněn v případě hrozících nebo trvajících zejména bezpečnostních rizik sítě, učinit taková opatření, která povedou k jejich odstranění nebo zamezení dalšího šíření. Důsledkem takových opatření může být přerušování poskytování Služeb na nezbytnou dobu nebo odepření přístupu k takovým Službám.
4. Jsme oprávněni po Vás požadovat předložení dokladů pro ověření Vaší totožnosti, stejně jako prokázání práva k užívání místa instalace Služby.
5. Jsme povinni:

- a) Vás připojit k vlastní síti elektronických komunikací a případně vám zřídit přístupový bod k této síti. V případě nutnosti zřizování přístupového bodu, si za tyto činnosti budeme účtovat poplatky dle Ceníku;
- b) Zajišťovat činnosti, které vedou k řádnému fungování sítě elektronických komunikací;
- c) Poskytovat Služby v souladu s technickou specifikací.

VII. Kvalita přístupu k internetu v pevném místě

1. Pro účely VOP, mají níže uvedené pojmy tento význam:
 - a) **Rychlost internetu** – objem přenesených dat za jednotku času (např. Kb/s nebo Mb/s), a to buď směrem ze sítě internet k Uživateli (stahování) nebo od Uživatele do sítě internet (nahrávání).
 - b) **Maximální rychlost** – maximální Rychlost internetu, kterou může Uživatel s ohledem na fyzikální vlastnosti v místě konkrétní pevné přípojky reálně využít, a které může dosáhnout.
 - c) **Faktory ovlivňující rychlost internetu** – faktory, zejm. fyzikálního charakteru, které mohou v závislosti na místě poskytování služeb internetového připojení Uživatele ovlivnit Rychlost internetu, jedná se zejména o:
 - i) Kvalita délka přípojného vedení Uživatele;
 - ii) Zvolený tarif poskytovaných Služeb internetového připojení;
 - iii) Použitý typ koncového zařízení;
 - iv) Frekvenční pásmo, vegetace, umělé horizonty, počasí, ručení budovami, koncentrace uživatelů a jiné překážky v cestě šíření signálu;
 - v) Kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele;
 - vi) Kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Uživatele;
 - vii) Sdílení kapacity přístupového vedení, např. dalšími zařízeními;
 - viii) Sdílení kapacity sítě více uživateli;
 - ix) Opatření provozu internetového připojení v důsledku jednání Poskytovatele dle VOP.
 - d) **Inzerovaná rychlost** – Rychlost internetu, kterou Poskytovatel uvádí při své obchodní komunikaci a marketingových činnostech (webová prezentace), zejm. v Ceníku a označení Služby ve Smlouvě. Inzerovaná rychlost nemůže být vyšší než Maximální rychlost.
 - e) **Běžně dostupná rychlost** – Rychlost internetu, jejíž hodnotu může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou Službu používá. Hodnota Běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % Inzerované rychlosti a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
 - f) **Minimální rychlost** – minimální Rychlost internetu, kterou se Poskytovatel zavázal Uživateli poskytnout. Minimální rychlost odpovídá alespoň 30 % Inzerované rychlosti.
 - g) **Velká trvajících odchylka** – souvislá odchylka Rychlosti internetu pod Běžnou dostupnou rychlost, a to v intervalu delším než 70 minut.
 - h) **Velká opakující se odchylka** – odchylka Rychlosti internetu pod Běžnou dostupnou rychlost, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované Rychlosti internetu pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
 - i) **Koncový bod** – je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Může se jednat o ethernetový port koncového připojovacího zařízení, optickou, koaxiální či telefonní zásuvku.
 - j) **Agregace** – dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci Maximální rychlosti Služby.

2. Jednotlivé rychlosti internetového připojení jsou uvedeny v obchodní prezentaci / ceníku dostupném na www.triple.cz/dokumenty. Tyto rychlosti jsou ověřeny na koncových zařízeních, které dodáváme, případně pronajímáme.
3. Ustanovení dle tohoto čl. VOP se použijí pouze ve vztahu ke spotřebiteli.

VIII. Kvalita přístupu k mobilnímu internetu

1. Pro účely VOP mají níže uvedené pojmy tento význam a využijí se pouze pro případy mobilního připojení k internetu, zejména v tarifu Bezdrát.
 - a) **Odhadovaná maximální rychlost** – maximální Rychlost internetu, kterou může Uživatel v daném místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov reálně využít, a které může dosáhnout.
 - b) **Inzerovaná rychlost** – Rychlost internetu, kterou Poskytovatel uvádí při své obchodní komunikaci a marketingových činnostech (webová prezentace), zejm. v Ceníku a označení Služby ve Smlouvě. Inzerovaná rychlost nemůže být vyšší než Odhadovaná maximální rychlost.
 - c) **Velká trvajíc odchylna** – souvislá odchylna Rychlosti internetu pod 25 % Inzerované rychlosti, a to v intervalu delším než 40 minut.
 - d) **Velká opakující se odchylna** – odchylna Rychlosti internetu pod 25 % Inzerované rychlosti, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované Rychlosti internetu pod hodnotu Inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.
2. Jednotlivé rychlosti mobilního internetového připojení jsou uvedeny v obchodní prezentaci / ceníku dostupném na www.triple.cz/dokumenty. Tyto rychlosti jsou ověřeny na koncových zařízeních, které dodáváme, případně pronajímáme.
3. Ustanovení dle tohoto čl. VOP se použijí pouze ve vztahu ke spotřebiteli.

IX. Práva a povinnosti Uživatele

1. Upozorňujeme Vás, že za jednání osob, kterým umožníte přístup k poskytovaným Službám nebo k přístupovým bodům nebo zařízením k těmto Službám, odpovídáte vy, tak jakoby jste dané jednání způsobili vy.
2. V případě změny jakýchkoliv sdělených informací, zejména kontaktních údajů jste povinni nás na tyto změny nejpozději do 7 pracovních dnů upozornit. V opačném případě se doručení nebo jakýkoliv jiný kontakt na původně sdělené adresy považuje za platný a účinný.
3. Jste povinni nám poskytnout maximální součinnost pro umožnění zřízení přístupového bodu, pro případnou správu sítě elektronických komunikací a řešení případných technických incidentů.
4. Nejste oprávněni užívat Služby takovými způsoby, které by vedly k obtěžujícímu nebo zlomyslnému jednání nebo by mohly omezit řádné fungování naší sítě elektronických komunikací. Takové jednání se považuje za porušení Smlouvy zvláště hrubým způsobem.
5. Jste povinni pravidelně kontrolovat svou e-mailovou schránku, včetně spamu, pokud byl jako komunikační kanál zvolen e-mail, aby bylo zaručeno řádné doručování všech zpráv.
6. Nejste oprávněni jakkoliv zasahovat do koncového bodu v místě připojení, případně ho přesouvat nebo měnit. Při takovém zásahu nemůžeme zajistit sjednanou kvalitu Služeb. Případné zásahy jsou považovány za zvláště hrubé porušení Smlouvy.
7. Nejste oprávněni bez našeho souhlasu, případně bez přítomnosti servisního technika Poskytovatele jednostranně přemísťovat koncové zařízení, demontovat jej či jinak do něj zasahovat. Nejste také oprávněni jakkoliv zasahovat do odborné instalace našeho servisního technika. Při takovém zásahu nemůžeme zajistit sjednanou kvalitu Služeb. Případné zásahy jsou považovány za zvláště hrubé porušení Smlouvy.

X. Cena Služeb a platební podmínky

1. Aktuální informace o výši cen Služeb jsou vždy dostupné v Ceníku na adrese www.triple.cz, případně vám je zašleme po předchozí žádosti na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě.
2. Cena Služeb je účtována vždy za kalendářní měsíce a to po skončení tohoto měsíce.
3. Dohodli jsme se na úhradě Služeb prostřednictvím bezhotovostního platebního styku, a to na bankovní údaje, které jsou uvedeny v zaslaném daňovém dokladu, případně vyúčtování Služeb.
4. Vezměte prosím na vědomí, že jakoukoliv přijatou úhradu z vaší strany můžeme použít na úhradu jakékoliv dlužné částky z vaší strany.
5. V případě, že odstoupíme od Smlouvy z důvodu vašeho prodlení s úhradou sjednané ceny Služeb delší než 30 dní, jsme oprávněni vám účtovat smluvní pokutu ve výši 20 % z celkové zbývajících ceny Služeb do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
6. V případě, že Služby nebudou z naší strany poskytovány v garantované kvalitě v souladu se Smlouvou, máte nárok na slevu z ceny Služeb, dle čl. XIII. VOP. O omezené úrovni Služeb jste povinni nás bez zbytečného odkladu informovat.

XI. Telefonické služby přes internet (VoIP)

1. V případě poskytování telefonických služeb přes internet (dále jen „VoIP“) je poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

XII. Přenositelnost telefonního čísla

1. V případě telefonických služeb, jste oprávněni přejít se svým stávajícím telefonním číslem k novému poskytovateli služeb.
2. Přenesení čísla zajišťuje kompletně nový poskytovatel, a to na základě písemné žádosti, kterou je nutné v našem případě poslat na kontaktní údaje uvedené v záhlaví Smlouvy. Nový poskytovatel zajistí ukončení poskytování telefonních služeb u stávajícího poskytovatele.
3. Od obdržení vaší řádné a úplné žádosti o přenositelnost čísla jsme povinni ve lhůtě 1 pracovního dne o této skutečnosti informovat vašeho stávajícího poskytovatele telefonních služeb. Během následujících 2 pracovních dnů bude vaše telefonní číslo převedeno k nám. Následující pracovní den je deaktivováno telefonní číslo u stávajícího poskytovatele a je aktivováno číslo u nás.
4. V případě vaší písemné žádosti jsem vám povinni poskytnout váš ověřovací kód účastníka pro přenositelnost telefonického čísla.

XIII. Servisní služby

1. Poskytovatel zajistí Uživateli řádnou dostupnost Služeb.
2. Po zjištění vady poskytovaných Služeb nám jste povinni tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu, včetně jejího popisu a jejího projevu, a to na:
 - a) Telefonní číslo: 777 771 345 nebo info@triple.cz.
3. Pro případ ověření Uživatele, můžeme pro zahájení řešení vady požadovat bližší informace o údajích ze Smlouvy, zejména klientské číslo.
4. Naše servisní služby obsahují tyto služby:
 - a) servisní pohotovost;
 - b) řešení incidentů, včetně odstraňování vad Služeb;
 - c) preventivní činnosti pro předcházení incidentům;
 - d) servisní výjezdy;
 - e) telefonická podpora.

5. V případě právnických osob jsou oprávněny hlásit vady pouze kontaktní osoby.
6. Jsme povinni započít s řešením nahlášené vady v bez zbytečného odkladu.
7. Servisní služby poskytujeme v pracovní dny v čase od 8:00 do 16.30 hod.
8. Jsme oprávněni provést odstávku poskytovaných Služeb za účelem aktualizací nebo jiných úprav (dále jen „**Odstávka**“), není-li to možné při běžném provozu Služeb. Odstávku budeme provádět s ohledem na co nejmenší zásah do vašich oprávněných zájmů. O plánované odstávce a předpokládané době trvání vás budeme informovat nejméně 7 dní před jejím uskutečněním. To neplatí, jedná-li se o řešení vad Služby, které nesnese odkladu a kdy jsme oprávněni Služby odstavit okamžitě. Za případnou újmu vzniklou Odstávkou neodpovídáme.
9. Do doby dostupnosti Služby se nezapočítává:
 - a) doba čekání na opravu navazujících systémů a služeb, které spravují třetí osoby, ke kterým nemá Poskytovatel přístup;
 - b) doba odstraňování nefunkčnosti vzdáleného přístupu z důvodů na vaší straně;
 - c) doba upřesňování incidentu z vaší strany pro jeho řádnou identifikaci a konkretizaci;
 - d) plánované Odstávky (servisní okna) pro údržbu;
 - e) přerušení provozu Služby způsobené výlučně jednáním Uživatelé;
 - f) přerušení provozu způsobené vyšší mocí.
10. V případě, že vada Služeb vyžaduje výjezd technika a jejich odstranění v místě poskytování Služeb, a tato vada je způsobena z důvodů na vaší straně, je tento výjezd technika zpoplatněn, a to dle cenových podmínek uvedených v Ceníku. Stejně tak mohou být zpoplatněny jiné servisní zásahy, které je nutné provést pro závady, které byly způsobeny vámi.
11. Doba nedostupnosti počíná běžet od okamžiku vašeho písemného nahlášení nedostupnosti, případně telefonického nahlášení.
12. Dostupnost služeb je počítána ze 100 %, které odpovídá celkovému počtu hodin v daném kalendářním měsíci.
13. V případě nedodržení garantovaného standardu dostupnosti Služeb, vám poskytneme slevu z ceny Služeb v daném kalendářním měsíci, a to v závislosti na míře celkové (ne)dostupnosti dle Smlouvy a VOP takto:

Dostupnost služby	Výše slevy z měsíční ceny Služeb
99 % - 95 %	10 %
94, 99 % - 85 %	20 %
84,99 % - 50 %	40 %
49,99 % - 30 %	60 %
29,99 % - 0 %	100 %

XIV. Obnovení a ukončení poskytování Služeb

1. Jsme oprávněni z důvodů uvedených ve Smlouvě a ve VOP omezit poskytování Služeb, a to zejména v případě vašeho prodlení s úhradou Ceny služeb, z důvodu odstraňování překážek vzniklých vyšší mocí, v případě bezpečnostních rizik, z důvodů obecného zájmu, při využití nebo připojení neschválených technických zařízení k sítím nebo v případě opakovaného porušování Smlouvy Uživatelé. Při omezení poskytování Služeb hradíte stále stejnou cenu Služeb. Za případné opětovné připojení si můžeme účtovat dodatečné poplatky dle Ceníku, vyžaduje-li to situace.
2. Omezení poskytování Služeb trvá po dobu odstranění překážek, které zapříčinily dočasné omezení poskytování Služeb. Po dobu omezení je omezen i přístup Uživatelů k linkám tísňového volání.

3. V případě překážek poskytování Služeb na vaší straně, zejména prodlení s úhradou ceny Služeb, jste povinni nám jejich odstranění oznámit písemně na e-mail info@triple.cz. Obnovení poskytování Služeb zajistíme do 3 pracovních dnů od oznámení o odpadnutí překážky. Pokud obnovení Služeb bude vyžadovat servisní službu, zejména výjezd technika, jsme oprávněni za tuto servisní činnost účtovat poplatky dle Ceníku. V případě překážek způsobených externími faktory bude poskytování služeb obnoveno bez zbytečného odkladu po odstranění překážky.
4. Poskytování Služeb ukončíme ke dni skončení Smlouvy.

XV. Účastnické seznamy

1. Vezměte prosím na vědomí, že v souladu s § 41 zákona o elektronických komunikacích, je poskytovatel tzv. univerzální služby povinen vést a aktualizovat účastnický seznam podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby. Tento seznam je povinen poskytovatel univerzální služby poskytnout na vyžádání Uživatelí. Poskytovatel telefonní služby je povinen vést účastnický seznam obsahující identifikační údaje Uživatelů, k jejichž zveřejnění dali tyto souhlas.
2. Ve Smlouvě jste uvedli, zda souhlasíte se zveřejněním osobních údajů v účastnických seznamech, zda souhlasíte s jejich užitím za účelem marketingu a případně v jakém rozsahu.
3. Zásadně se pro účely účastnických seznamů evidují tyto osobní údaje:
 - a) u fyzických osob - jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, případně adresa sídla podnikání;
 - b) u právnických osob - obchodní firma, IČO, adresa sídla, telefonní číslo, adresa elektronické pošty.
4. Zpracováváme, uchováváme a předáváme poskytovateli univerzální služby vaše identifikační údaje pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě zadaných identifikačních údajů, vytvoření databáze, podle které se poskytují informace o telefonních číslech, a dále je také předáváme do účastnických seznamů podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.
5. Jakoukoliv změnu, opravu nebo odstranění osobních údajů z účastnických seznamů, stejně jako souhlas k marketingovým účelům můžete jednorázově provést zasláním požadavku na info@triple.cz.

XVI. Reklamační řád

1. Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo se při poskytování Služby vyskytla nějaká vada, např. Rychlost internetu byla pod hodnotou Minimální rychlosti nebo se vyskytla Velká trvající odchylka, případně Velká opakující se odchylka, jste oprávněni toto do 2 měsíců reklamovat prostřednictvím našich kontaktních údajů. Vezměte prosím na vědomí, že po uplynutí této lhůty vaše právo zaniká.
2. Včasná reklamáce vyúčtování nemá odkladný účinek, tedy jste povinni uhradit vystavenou cenu Služeb v běžném termínu. Je však možné se s žádostí o odkladný účinek obrátit na Český telekomunikační úřad, který může odkladný účinek svým rozhodnutím poskytnout.
3. Reklamaci vyřídíme do 30 dnů od jejího nahlášení. V případě, že výsledkem reklamáce je přeplatek ceny Služeb, započteme tento přeplatek na úhradu v nejbližším vyúčtování. Pokud s vyřízením reklamáce nesouhlasíte, máte právo se obrátit se s podnětem nebo stížností na Český telekomunikační úřad.
4. Pokud během reklamačního procesu zjistíme, že Služba nebyla poskytnuta ve sjednaných standardech, máte právo na přiměřené snížení ceny Služby.
5. Vezměte prosím na vědomí, že v případě neoprávněné reklamáce Služby, kdy je vyžadována návštěva našeho servisního technika v místě poskytování Služeb, vyhraujeme si právo tento výjezd zpoplatnit dle Ceníku.

XVII. Ochrana osobních údajů

1. Při naší spolupráci dochází ke zpracování osobních údajů, kdy bližší informace jsou upraveny v zásadách o zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici zde www.triple.cz/dokumenty.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Aktuální znění VOP je vždy dostupné na internetové adrese www.triple.cz a o jejich změnách vás budeme v souladu se Smlouvou vždy včas informovat.

Ve Střelcích dne 1. 1. 2021

TRIPLE SOLUTION s.r.o.