

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ | TKC system s.r.o.

Účinné od 1. 10. 2026

Tento dokument představuje Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti TKC system s.r.o., se sídlem Nám. Minoritů 89/13, 794 01 Krnov, IČ: 27776069, DIČ: CZ27776069, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 41546 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „My“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti mezi námi a vámi jako naším zákazníkem (dále jen „Účastník“, „Zákazník“ nebo „Vy“) při poskytování služeb elektronických komunikací.

VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy. Smlouva může být tvořena zejména účastnickou smlouvou, Shrnutím smlouvy, těmito VOP, Ceníkem, podmínkami konkrétních služeb a dalšími dokumenty výslovně uvedenými ve smlouvě. Výčet dokumentů tvořících smlouvu je uveden v účastnické smlouvě. V případě rozporu má přednost konkrétní ujednání účastnické smlouvy, následně Shrnutí smlouvy v rozsahu údajů v něm uvedených a poté ostatní smluvní dokumenty v pořadí uvedeném ve smlouvě. Ustanovení právních předpisů mají přednost vždy.

1. Kdo jsme my a kdo jste vy (Základní ustanovení a pojmy)

- Spotřebitel je zákazník, který je fyzickou osobou a smlouvu s námi uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti.
- Podnikající osoba s právy podle zákona (zejména mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace) požívá práv stanovených zákonem, pokud se jich způsobem předpokládaným zákonem výslovně nevzdala.
- Zákaznický portál je on-line rozhraní na adrese klient.tkcsystem.cz, které slouží k elektronickému doručování vyúčtování, smluvní dokumentace a k naší vzájemné komunikaci.
- Shrnutí smlouvy je stručný a snadno čitelný dokument obsahující hlavní informace o poskytované službě, který poskytujeme v rozsahu a způsobem stanoveným právními předpisy.
- OKU kód (Ověřovací kód účastníka) je jedinečný identifikátor používaný při změně poskytovatele služby přístupu k internetu, který najdete ve své smlouvě nebo v portálu klient.tkcsystem.cz.
- Koncové zařízení je zařízení používané pro připojení k naší síti nebo využívání našich služeb, například modem, ONT/ONU, router, VoIP brána nebo set-top box.
- Vlastní zařízení je zařízení, které není ve vlastnictví ani správě Poskytovatele a které si pro využívání služby zajišťuje Účastník sám.
- Předávací bod je místo nebo rozhraní určené ve smlouvě, technických podmínkách nebo jinak Poskytovatelem, ve kterém je služba předávána Účastníkovi. Pokud není stanoveno jinak, odpovídáme za řádné poskytování služby do tohoto bodu.

2. Jak vzniká smlouva a vaše právo na odstoupení

Smlouvu spolu uzavíráme písemně nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku způsobem dovoleným právními předpisy. Při uzavírání smlouvy na dálku, zejména telefonicky, postupujeme podle zákonných pravidel pro uzavření smlouvy.

Shrnutí smlouvy a další zákonem požadované informace vám poskytujeme před uzavřením smlouvy. Pokud je z objektivních technických důvodů není možné poskytnout v daném okamžiku, poskytneme je neprodleně poté a smlouva nabývá účinnosti způsobem stanoveným zákonem.

Jako spotřebitel máte při smlouvě uzavřené na dálku nebo mimo naše obchodní prostory právo odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě stanovené právními předpisy, zpravidla 14 dnů. U smlouvy o poskytování služeb se lhůta počítá způsobem stanoveným zákonem; při uzavření nebo změně smlouvy na dálku může její počátek záviset také na okamžiku předání zákonem požadovaných informací.

Pokud je součástí smlouvy také samostatná koupě koncového zařízení, řídí se odstoupení od této koupě příslušnými právními předpisy; u zboží běží zákonná lhůta zpravidla od jeho převzetí.

Odstoupení uplatníte písemně na adresu našeho sídla nebo e-mailem na kontaktní adresu uvedenou ve smlouvě či na našem webu.

Pokud jste jako spotřebitel výslovně požádal o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, jste při odstoupení povinen uhradit poměrnou část ceny za službu poskytnutou do okamžiku odstoupení, pokud tak stanoví právní předpisy.

3. Služby a jejich kvalita

Poskytujeme vám zejména službu přístupu k internetu, hlasové služby (VoIP) a digitální televizi (IPTV). Konkrétní rozsah a parametry služby jsou uvedeny ve smlouvě, Shrnutí smlouvy a případně v Ceníku či podmínkách konkrétní služby.

Hlasové služby (VoIP)

Služba VoIP umožňuje telefonování prostřednictvím internetového připojení. Pro její využívání je nutné kompatibilní koncové zařízení a funkční připojení k internetu.

Dostupnost hlasové služby a možnost tísňové komunikace může být ovlivněna výpadkem elektrické energie, internetového připojení, vlastního koncového zařízení nebo jinými okolnostmi stanovenými právními předpisy. Přístup k tísňovým službám zajišťujeme v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy.

Digitální televize (IPTV)

Služba IPTV může být poskytována prostřednictvím našich smluvních partnerů. Pro její příjem je nutné kompatibilní koncové zařízení nebo podporovaná aplikace.

Neodpovídáme za obsah televizních programů ani za výpadky způsobené poskytovatelem televizního obsahu, pokud za ně podle právních předpisů nebo smlouvy neodpovídáme. Souběžný provoz IPTV nebo VoIP může dočasně snížit rychlost internetu o datový tok, který tyto služby využívají.

Rychlosti internetu

- Maximální rychlost je nejvyšší reálně dosažitelná rychlost na přípojce s ohledem na fyzikální a technické vlastnosti použité technologie.
- Inzerovaná rychlost je rychlost uvedená v nabídce, Ceníku a ve smlouvě.
- Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou lze očekávat po většinu času; u pevných služeb je nejméně 60 % inzerované rychlosti a je dostupná v rozsahu stanoveném pravidly ČTÚ.
- Minimální rychlost je nejnižší rychlost stanovená pro danou službu; u pevných služeb je nejméně 30 % inzerované rychlosti.

Velké odchylky od sjednané kvality

Pokud rychlost internetu klesne pod běžně dostupnou rychlost, posuzujeme odchylku podle pravidel ČTÚ. Velkou trvalou odchylkou je souvislý pokles trvající déle než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou je pokles pod běžně dostupnou rychlost nejméně třikrát po dobu alespoň 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.

Pro účely reklamace rychlosti je nutné provést měření v souladu s aktuální metodikou ČTÚ, pokud se na danou službu vztahuje. Měření se provádí přímým Ethernetovým připojením koncového zařízení k zařízení Poskytovatele, s vypnutým Wi-Fi připojením a bez dalších zařízení či aplikací zatěžujících připojku. Síťové rozhraní musí odpovídat rychlosti testované služby; u služeb s rychlostí 1 Gbit/s a vyšší musí být použito alespoň 1 Gbit/s rozhraní.

Plánovaná údržba a rekonstrukce

Služby poskytujeme nepřetržitě, s výjimkami stanovenými právními předpisy a smlouvou. Plánovaná údržba, modernizace, oprava nebo rekonstrukce sítě může způsobit dočasné přerušení nebo omezení služby. Pokud je to technicky a provozně možné, budeme vás o plánovaném omezení předem informovat, například e-mailem, SMS nebo oznámením na našem webu.

Plánované omezení samo o sobě nepředstavuje vadu služby, pokud bylo provedeno v souladu se smlouvou a právními předpisy. Tím nejsou dotčena práva Účastníka, která mu vzniknou podle právních předpisů nebo smlouvy.

4. Ceny, placení a elektronické vyúčtování

- Ceny za služby a poplatky hradíte podle své smlouvy a Ceníku.

Vyúčtování vám bezplatně doručujeme elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu klient.tkcsystem.cz nebo na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě či později prokazatelně oznámenou jako aktuální. Pokud právní předpis vyžaduje jinou formu nebo způsob doručení, použijeme tuto formu.

Jste povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální. Pokud změnu neoznámíte, můžeme použít poslední námi evidované údaje.

Pokud výslovně požadujete papírové vyúčtování zasílané poštou, může být tato služba zpoplatněna podle Ceníku.

Vyúčtování vystavujeme vždy 1. den příslušného kalendářního měsíce. Splatnost vyúčtování je 20. den téhož měsíce, není-li ve smlouvě nebo na vyúčtování uvedeno jinak. Závazek zaplatit je splněn dnem připsání celé částky na náš bankovní účet se správným variabilním symbolem.

5. Co se stane, když zapomenete zaplatit

Před zahájením poskytování služby vás upozorníme na důsledky neplacení v souladu se zákonem. Pokud nezaplatíte vyúčtování ve lhůtě splatnosti, prokazatelně vás upozorníme a stanovíme náhradní lhůtu nejméně 7 dnů ode dne doručení upozornění.

Upozornění může být zasláno e-mailem, SMS nebo jiným prokazatelným způsobem na aktuální kontaktní údaje. Náklady na prokazatelné upozornění hradíme my; pokud právní předpis připouští

účtování konkrétního způsobu upozornění, může být účtováno pouze nákladově orientovaně podle Ceníku.

Po marném uplynutí náhradní lhůty jsme oprávněni omezit poskytování dotčené služby nebo balíčku v rozsahu umožněném zákonem.

Omezením služby není dotčena povinnost hradit cenu za dobu trvání smlouvy, pokud právní předpisy nebo smlouva nestanoví jinak.

Smluvní vztah můžeme z důvodu neplacení ukončit pouze po předchozím prokazatelném upozornění a za podmínek stanovených právními předpisy. Za soustavné opožděné placení se považuje zaplacení nejmeně 2 po sobě jdoucích vyúčtování po splatnosti; za soustavné neplacení existence nejmeně 3 nezaplacených vyúčtování.

6. Vaše a naše povinnosti a zařízení

Služba je poskytována pro vlastní potřebu Účastníka. Bez našeho předchozího souhlasu ji nesmíte dále prodávat ani poskytovat třetím osobám jako samostatnou placenou službu. Běžné užívání členy domácnosti, zaměstnanci nebo návštěvy v rámci domácnosti či provozovny se za přeprodej nepovažuje.

V případě prokazatelného komerčního přeprodeje nebo neoprávněného poskytování služby třetím osobám jsme oprávněni požadovat náhradu vzniklé škody a případně uplatnit smluvní pokutu, pokud byla výslovně sjednána ve smlouvě.

Jste povinen chránit své přístupové údaje k zákaznickému portálu. O jejich ztrátě nebo podezření na zneužití nás musíte bez zbytečného odkladu informovat. Do okamžiku oznámení odpovídáte za jednání provedené prostřednictvím vašich přístupových údajů v rozsahu dovoleném právními předpisy.

Koncová zařízení

Zapůjčená nebo pronajatá zařízení, například modem, ONT/ONU, router, VoIP brána nebo set-top box, zůstávají v našem vlastnictví, pokud smlouva nestanoví jinak.

Po ukončení smlouvy jste povinen tato zařízení vrátit ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení, zpravidla do 7 dnů od zániku smlouvy, pokud smlouva nestanoví jinak.

Při nevrácení nebo poškození zařízení jsme oprávněni požadovat náhradu skutečně vzniklé škody nebo jinou částku výslovně sjednanou ve smlouvě či Ceníku, pokud je takové ujednání v souladu s právními předpisy. U spotřebitele se přihlíží k obvyklému opotřebení a stáří zařízení.

Vlastní zařízení Účastníka

Pokud používáte vlastní modem, router, Wi-Fi zařízení nebo jiné koncové zařízení, odpovídáte za jeho funkčnost, kompatibilitu a konfiguraci. Zařízení, která nejsou ve vlastnictví nebo správě Poskytovatele, nejsme povinni bezplatně konfigurovat ani opravovat.

Pokud je služba v předávacím bodě poskytována řádně a problém vzniká až za vlastním zařízením Účastníka, nepovažuje se takový problém za vadu námi poskytované služby.

7. Výpadky, údržba a servis

Při havárii, poruše, výpadku elektrické energie, poškození sítě třetí osobou, zásahu orgánu veřejné moci, mimořádné události nebo jiné okolnosti mimo naši přiměřenou kontrolu může dojít k dočasnému omezení nebo přerušení služby. V takovém případě usilujeme o obnovení služby bez zbytečného odkladu.

Pokud je závada způsobena naší sítí nebo naším zařízením, odstraníme ji v souladu se smlouvou, sjednanými termíny a právními předpisy.

Pokud je závada způsobena vlastním zařízením Účastníka, jeho nesprávnou konfigurací, zásahem do zařízení, poškozením přípojky nebo jinou okolností na straně Účastníka, může být servisní zásah zpoplatněn podle Ceníku, pokud byl takový poplatek předem sjednán.

Účastník je povinen poskytnout potřebnou součinnost a po předchozí dohodě umožnit našim pracovníkům nebo pověřeným technikům přístup k zařízení a místům nezbytným pro instalaci, kontrolu, údržbu nebo odstranění závady. Pokud Účastník v dohodnutém termínu nezajistí potřebnou součinnost, může být opakovaný výjezd zpoplatněn podle Ceníku, pokud byl poplatek předem sjednán.

Pokud je dohodnut konkrétní termín instalace nebo opravy a tento termín nedodržíme z důvodu na naší straně, nejsou tím dotčena vaše práva na zákonnou paušální náhradu.

8. Jak jednostranně měníme podmínky nebo ceny

Máme právo měnit VOP, Ceník nebo jiné smluvní dokumenty pouze tehdy, pokud to umožňuje smlouva a právní předpisy. Důvodem může být zejména změna právních či daňových předpisů, rozhodnutí ČTÚ, změna nákladů nebo cen velkoobchodních vstupů, inflace, technická modernizace, změna nebo rozšíření sítě či zavedení nových služeb.

O změnách vás budeme informovat v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem nejpozději 1 měsíc před jejich účinností, pokud právní předpis nestanoví jinak. Současně vás informujeme o vašem právu smlouvu bez sankce ukončit, pokud vám toto právo podle zákona vzniká.

Pokud s takovou změnou nesouhlasíte a zákon vám přiznává právo smlouvu ukončit, můžete je uplatnit nejpozději do 1 měsíce po doručení oznámení o změně.

Právo na bezplatné ukončení nevzniká v případech, kdy jsou změny výhradně ve váš prospěch, čistě administrativní s neutrálními dopady, nebo jsou provedeny z důvodů, u nichž zákon toto právo vylučuje.

9. Jak smlouva může skončit a předčasné ukončení

Smlouvu uzavíráme na dobu neurčitou nebo na dobu určitou podle konkrétní smlouvy.

Smlouva na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv stranou s výpovědní dobou 30 dnů, pokud smlouva nebo právní předpis nestanoví jinak. Výpovědní doba začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.

Smlouva na dobu určitou může být sjednána nejvýše na dobu dovolenou právními předpisy. Pokud smlouva umožňuje automatické prodloužení, postupujeme podle zákonných informačních povinností a pravidel pro bezplatné ukončení po automatickém prodloužení.

Pokud závazek ze smlouvy na dobu určitou nebo minimální doba trvání skončí předčasně z důvodu, který zakládá právo Poskytovatele požadovat úhradu podle § 63b odst. 8 a 9 zákona č. 127/2005 Sb., činí tato úhrada u spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby nejvýše částku stanovenou uvedenými ustanoveními.

Pokud smlouva skončí z důvodu, kdy zákon zakazuje požadovat úhradu za předčasné ukončení, žádnou takovou úhradu nepožadujeme. U dotovaného koncového zařízení se postupuje podle § 63b odst. 7 zákona, zejména pokud si Účastník zařízení ponechá.

Případná sleva nebo zvýhodnění za instalaci, aktivaci nebo jiné plnění nelze po spotřebiteli požadovat jako sankci za předčasné ukončení, pokud takový nárok neumožňuje právní předpis nebo není samostatně a platně sjednán mimo režim úhrady za předčasné ukončení služby.

10. Změna poskytovatele internetu, balíčky a paušální náhrady

Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu můžete provést prostřednictvím OKU kódu postupem podle § 34a zákona o elektronických komunikacích. Závazek ze smlouvy v části týkající se služby přístupu k internetu zaniká dnem ukončení postupu změny poskytovatele, pokud se s vámi nedohodneme nebo právní předpis nestanoví jinak.

Při změně poskytovatele zajišťujeme součinnost v rozsahu stanoveném zákonem. Přerušení služby při změně poskytovatele nesmí přesáhnout dobu stanovenou právními předpisy.

Pokud je služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, použijí se na balíček a jeho jednotlivé složky pravidla stanovená zákonem, zejména § 63c zákona o elektronických komunikacích. Ukončení nebo změna jedné složky balíčku proto může mít za zákonných podmínek dopad i na ostatní složky balíčku.

Pokud dojde k prodlení při změně poskytovatele, zneužití změny nebo nedodržení dohodnutého termínu opravy či instalace, může vám vzniknout právo na zákonnou paušální náhradu. Její výše a podmínky se řídí aktuálním zněním vyhlášky č. 529/2021 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Aktuální informace o právu na paušální náhradu a jejích částkách zveřejňujeme také na našich internetových stránkách.

11. Reklamac e a řešení sporů

Reklamac i vyúčtování nebo poskytované veřejně dostupné služby můžete uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby, pokud právní předpis nestanoví jinak. Reklamac i doporučujeme podat prokazatelným způsobem, zejména písemně nebo elektronicky na kontaktní údaje uvedené ve smlouvě a na našem webu.

Při reklamaci jste povinen poskytnout nezbytnou součinnost k jejímu řádnému posouzení, zejména umožnit přístup k zařízení, provedení diagnostiky nebo doložení výsledků měření, pokud je to pro posouzení reklamac e nezbytné.

Podání reklamac e nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, pokud ČTÚ v odůvodněném případě nerozhodne jinak.

Reklamac i vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení. Pokud její vyřízení vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, činí zákonná lhůta nejvýše 2 měsíce.

Pokud je reklamační vyúčtování uznána a vznikne přeplatek, vrátíme vám rozdíl nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy, zpravidla do 1 měsíce od vyřízení reklamační.

Pokud službu nebylo možné využít vůbec nebo jen částečně z důvodu závady na naší straně, postupujeme podle právních předpisů a smlouvy, zejména zajistíme odstranění závady a v případech stanovených zákonem přiměřeně snížíme cenu nebo po dohodě poskytneme náhradní řešení.

Pokud s vyřízením reklamační nesouhlasíte nebo nebyla reklamační vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete podat námitku proti vyřízení reklamační u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce od doručení vyřízení reklamační nebo od marného uplynutí lhůty.

Spory týkající se poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší v rámci své působnosti Český telekomunikační úřad. Spotřebitelské spory týkající se například samostatného prodeje zboží se mohou řídit příslušnými pravidly mimosoudního řešení sporů před Českou obchodní inspekcí.

12. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Ochranu vašich osobních, provozních a lokalizačních údajů bereme vážně. Osobní údaje zpracováváme v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dalšími příslušnými právními předpisy.

Podrobné informace o tom, jaké údaje zpracováváme, za jakými účely, na jakých právních základech, po jakou dobu a jaká jsou vaše práva, naleznete v samostatném dokumentu Zásady zpracování osobních údajů, který je trvale dostupný na našem webu a v zákaznickém portálu klient.tkcsystem.cz.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky.

Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na ostatní ustanovení. Strany jej nahradí ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží původnímu ustanovení, pokud to právní předpisy připouštějí.

Práva a povinnosti Účastníka stanovená právními předpisy, od kterých se nelze smluvně odchýlit, nejsou těmito VOP dotčena.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2026.