

## Informace povinně sdělované spotřebiteli před uzavřením smlouvy

Toto sdělení obsahuje informace, které je poskytovatel povinen sdělit zákazníkovi, dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, před uzavřením Smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“). Zákazník má zároveň možnost dozvědět se tyto informace jak na webových stránkách poskytovatele, [www.tkom.cz](http://www.tkom.cz), tak v sídle provozovatele.

Na základě výše uvedeného tímto poskytovatel zákazníkovi sděluje následující informace:

- Poskytovatelem jak je patrné ze Smlouvy, je společnost **TkomNET s.r.o.**, IČ: 46968865, sídlem
- č.p. 501, 687 54 Bánov, spisová značka C 175026 vedená u Městského soudu v Praze, která poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“)
- adresa webových stránek poskytovatele je **www.tkom.cz**, emailová adresa pro doručování písemností je **tkom@tkom.cz**, číslo telefonní linky pro kontakt se zákazníky je **+420 773 900 869** poštovní adresa pro doručování písemností je:
- č.p. 501, 687 54 Bánov,
- poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací uvedené na webových stránkách poskytovatele **www.tkom.cz** a ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytovatele (dále „VOP“) dostupných na webových stránkách poskytovatele **www.tkom.cz** za smluvní cenu, kterou poskytovatel sjednává vždy v konkrétním případě s konkrétním zákazníkem, obecně platný ceník služeb je dostupný na webových stránkách poskytovatele **www.tkom.cz**, v obecně platném ceníku služeb jsou uvedeny všechny náklady na dodání služby, s dodáním plnění nejsou spojeny jiné náklady, daně nebo poplatky než ty obsažené ve smluvené ceně a uvedené v ceníku dostupném na shora uvedených webových stránkách poskytovatele, předstoupí vždy ceny dohodnuté mezi zákazníkem a poskytovatelem ve Smlouvě
- vyúčtování služeb provádí poskytovatel zpětně za předchozí zúčtovací období uvedené ve Smlouvě, způsob platby za služby pokud nebylo sjednáno jinak je stanoven bezhotovostní platbou na poskytovatelem vystavený daňový doklad se splatností uvedenou ve Smlouvě (jinak 10 dní) od doručení s uvedením variabilního symbolu daňového dokladu, na který je plněno, daňové doklady jsou doručovány buď emailovou zprávou nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dle volby zákazníka ve Smlouvě,
- v případě, že ze strany poskytovatele bude zákazník poskytnuto vadné plnění, je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemně nejpozději do 2 měsíců od zjištění vady nebo vyúčtování vadné ceny, poskytovatel je povinen vady odstranit nejpozději do 30ti dnů od doručení reklamace zákazníka, v případě uznání reklamace bude zákazník poskytnuta sleva způsobem ve výši stanovené ve VOP, v případě, že zákazník nebude spokojen s vyřízením reklamace nebo s úrovní poskytnutých služeb ze strany poskytovatele, je oprávněn podat stížnost nebo námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu.
- Smlouva uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem je sjednána na dobu uvedenou ve smlouvě, možnosti a způsob prodloužení Smlouvy jsou stanoveny ve VOP, Smlouvu ze strany zákazníka lze vypovědět způsobem a ve lhůtě uvedených ve VOP.
- poskytovatel zákazníkovi poskytuje poučení o možnosti odstoupit od smlouvy jak ve VOP přístupných na webových stránkách [www.tkom.cz](http://www.tkom.cz), tak formou tohoto sdělení obsahujícího vzorový formulář odstoupení, rovněž dostupného na webových stránkách [www.tkom.cz](http://www.tkom.cz),

### **Poučení zákazníka o jeho právu na odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)**

(dle ustanovení § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku)

1. Zákazník je oprávněn bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací ve lhůtě 14 dnů ode dne kdy poskytovatel započal s poskytováním dohodnuté služby.
2. O odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen informovat o poskytovatele způsobem ve Smlouvě ujednaným pro zasílání vyúčtování, případně prostřednictvím zaslání Formuláře pro odstoupení, který je níže v tomto poučení.
3. Pro dodržení lhůty uvedené v čl. 1 tohoto poučení, je zákazník povinen učinit projev vůle směřující k odstoupení od Smlouvy před uplynutím této lhůty. K datu doručení tohoto projevu vůle do sféry poskytovatele služby se nepřihlíží.
4. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, je povinen na své náklady vrátit poskytovateli technické zařízení v majetku poskytovatele, které bylo pro účely poskytování umístěno a zapojeno za účelem zajištění funkčnosti.
5. Zákazník je zároveň povinen uhradit poskytovateli případné pokuty či dlužné závazky dle ceníku a Smlouvy s poskytovatelem dle smlouvy.