

**Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb a všeobecné obchodní podmínky**  
**připojení k síti internet dle zákona č. 127/2005 Sb. o elektr. komunikacích, ve znění pozdějších předpisů**

platné od 1.4.2026

**Uživatel:**  **Ověřovací kód účastníka (OKU):**

**Jméno:**  **Příjmení:**  **datum narození:**

**Firma:**  **IČ:**  **DIČ:**

**Ulice:**  **Obec:**  **PSČ:**

**Místo odběru:**   
Liší li se od výše uvedeného ; jméno, příjmení, adresa

**Telefon:**  **Email:**  **Datum zřízení:**

**Platební podmínky:**

Jednorázový poplatek za instalované zařízení:  Kč (včetně DPH) číslo účtenky:

první platba za služby:  (včetně DPH) **Měsíční platba za služby:**  (včetně DPH)

**Číslo účtu u Raiffeisenbank: 100 826 758 / 5500 Variabilní symbol plateb:**

**Datum splatnosti je stanoven na 15. den následujícího měsíce (platí se po čerpání služby).**

Variabilní symbol si určí uživatel sám, např. telefon. V případě, že nebude u platby uveden správný variabilní symbol, nebude platba považována za přijatou. Právnickým a podnikajícím fyzickým osobám budou automaticky zaslány daňové doklady. Nepodnikajícím soukromým osobám mohou být daňové doklady zaslány po dohodě – elektronicky zdarma, papírově pouze za poplatek.

- Způsoby úhrady:
- převodem ve prospěch účtu u Raiffeisenbank č. 100 826 758 / 5500
  - poštovní poukázkou typu A (uživatel uvede č. účtu a var. symbol)
  - hotově (v provozovně Wolkerova 32 Cheb)
  - pro podnikatele – na **bankovní účet uvedený přímo na daňovém dokladu**

**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Sauron CZ s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) poskytuje své služby podle zákona č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích“, zákona č. 231/2001 Sb. „Zákon o provozování rozhlasového a televizního vysílání“ (ve znění pozdějších úprav zákonů) a v rozsahu registrace č. 1208 udělené Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Pro internetové Net Home linky nejsou tyto obchodní podmínky doplněny žádným dalším dokumentem ani přílohou a slouží jako smlouva o poskytování služeb společnosti Sauron CZ s.r.o. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 1.3. Provozovatelem IPTV služby je společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČ: 1607910. Obsah televizních kanálů v jednotlivých nabídkách a balíčcích se může měnit.

**2. Poskytované služby:**

- 2.1. Na službu není uplatňováno žádné řízení datového provozu ani jiné přístup omezující podmínky či omezení koncových zařízení.
- 2.2. Telekomunikační služby bude poskytovatel nabízet pouze v lokalitách, kde má pokrytí. Poskytovatel si vyhrazuje právo neposkytnout službu bez udání jakéhokoliv důvodu případnému novému zájemci o užívání telekomunikačních služeb.
- 2.3. Služba je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na přerušení služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení, zajištění bezpečnosti sítě, pod hrozbou závažného porušení její integrity, za krizového stavu v důsledku živelných pohrom, či z legislativních důvodů, bude-li o přerušení požádán z rozhodnutí orgánu ČR. Bude-li to možné, ohlásí poskytovatel tuto skutečnost s předstihem.
- 2.4. Rychlost služby je závislá na zvoleném tarifu. Dlouhodobou snahou poskytovatele je v rámci upgradu provozované sítě rychlosti uživatelům při nezměněné ceně navyšovat. Aktuální rychlosti k tarifům jsou k nalezení vždy na webových stránkách <http://www.sauron.cz/internet/ceny/> Měření musí být prováděno na metalickém nebo optickém portu přijímacího modemu. Nikoli za domácím bezdrátovým vysílačem. Poskytovatel neodpovídá za špatnou funkci služby, pokud vznikla závadou na zařízení uživatele.

**3. Ochrana dat a odpovědnost za vady:**

- 3.1. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním telekomunikačních služeb za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Poskytovatel ručí za případný přenos dat a souborů uživatele v nezměněném stavu. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužít v jeho prospěch.
- 3.2. V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení služby bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby.
- 3.3. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě, jako jsou např. škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu ze zisku, obchodního případu, dat, zákazníků dobrého jména apod.

**Technické údaje:**

**Net Home:**  2g+  5g/LAN  5g+/60G  JET  TOP  GIGA  DSL

**Přístupový bod:**  **tarif:**  mini  ideal  premium  Max **Rychlost:**

**IP adresa:**  **Net Pro:**   **Veřejná IP:**

**MAC:**  **TV balíčky:**  **IDTV:**

**Signál:**  **Heslo WIFI:**  **SMTP server:** smtp.sauron.cz

#### Práva a povinnosti uživatele:

1. Užívání služby je hrazeno měsíčně. Faktury se každému uživateli vystavují po skončení měsíce se 14denní dobou splatnosti (platí se tedy až po čerpání služby). V den splatnosti musí být nejpozději úhrada připsána na účet poskytovatele, nebo osobně zaplacen v provozovně poskytovatele.
2. Uživatel může přerušit či úplně zastavit poskytovanou službu vždy ke konci aktuálního měsíce bez udání důvodu. Přerušeni či zastavení služby je povinen oznámit poskytovateli písemně, nebo osobně v provozovně poskytovatele. Poskyvatel na vyžádání zašle uživateli potvrzení o ukončení služby. DSL tarify nelze bezplatně přerušovat, pouze úplně ukončit. Za opětovnou aktivaci zaplatí uživatel 1200,- Kč.
3. V případě přechodu k jinému poskytovateli lze využít rovněž institut změny poskytovatele s využitím OKU kódu. Postup naleznete na stránce: [www.sauron.cz/internet/technicke-informace/institut-zmeny-poskytovatele/](http://www.sauron.cz/internet/technicke-informace/institut-zmeny-poskytovatele/)
4. V případě zjištění špatného fungování služby nahlásí uživatel linek NetHome poskytovateli závadu bez zbytečných odkladů vždy v pracovní dny od 9h-17h osobně v provozovně nebo nonstop 24 hodin denně, sedm dnů v týdnu telefonicky na bezplatné telefonní lince 800 466 466 či emailem na [sauron@sauron.cz](mailto:sauron@sauron.cz). Pokud uživatel zvolil internetovou NetPro linku, obsahuje příloha Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb další, 24 hodin denně dostupné telefonní číslo pro hlášení poruch.
5. Uživatel má nárok (vyjma tarifů DSL) na prvních sedm dní provozu služby zdarma jako zkušební lhůtu. Pokud nebude během této lhůty služba poskytnuta v objednané kvalitě, má uživatel nárok na zrušení čerpání služby. V takovém případě mu poskyvatel vrátí poplatek za instalované zařízení v plné výši. Týdenní lhůta se netýká přeprodávaných tarifů DSL.
6. Uživatel je povinen zajistit, aby klientské přijímací zařízení bylo neustále zapnuté. V opačném případě nemůže poskyvatel kontrolovat kvalitu poskytované služby ani provádět úpravy nastavení při navýšování rychlosti připojení, a není tak odpovědný za případné reklamace služby. Uživatel se rovněž zavazuje neprovádět na přijímacím zařízení svévolně jakékoli změny. Uživatel je povinen dbát na způsobilost a bezproblémový chod vlastních zařízení (mobilní telefon, počítač, notebook, tablet a další), na nichž službu používá a jež kvalitu služby rovněž zásadně ovlivňují.
7. Uživatel přebírá odpovědnost za způsob umístění a montáže přijímacího zařízení, se kterým byl předem seznámen.
8. Uživatel je povinen v případě změny identifikačních nebo kontaktních údajů o těchto změnách poskytovatele neprodleně informovat.
9. Tarify NetHome jsou určeny výhradně pro jednu domácnost. Není tedy možné je sdílet pro více domácností, ani je přeprodávat. Uživatel je povinen chránit si přístupové kódy a hesla k domácí síti tak, aby nedošlo k jejich zneužití třetí osobou.
10. V případě neuspokojivého vyřízení reklamace se může zákazník s vyřízením reklamace obrátit na Český telekomunikační úřad.

#### Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Poskyvatel je povinen poskytovat službu v souladu se smluvními podmínkami a udržovat svou síť v takovém technickém stavu, aby umožňovaly poskytování služeb v odpovídající kvalitě.
2. U domácích Net Home linek je poskyvatel povinen odstranit nahlášenou závadu nejpozději do tří pracovních dnů od nahlášení. U NetPro linek je poskyvatel povinen odstranit závadu do 24 hodin. V případě nedodržení této lhůty má uživatel nárok na slevu ve výši odpovídající poměrné části z celkové platby podle délky nefunkčnosti služby.
3. Poskyvatel je povinen zajistit kvalitu a rychlost služby až po přijímací zařízení uživatele (pokud bylo schváleno pro provoz v síti poskytovatele) podle aktuálního ceníku zveřejněného na svých internetových stránkách [www.sauron.cz](http://www.sauron.cz).
4. Pokud dojde ze strany uživatele k prodloužení platby za službu, poskyvatel jej na to upozorní, přičemž může po uživateli požadovat úhradu nákladů spojených s upomínáním. Pakliže ani po urgenci nedojde k úhradě, může poskyvatel přerušit dodávku služby a požadovat platby na další období předem. Za opětovnou aktivaci služby může poskyvatel účtovat poplatek 500,- Kč. Poskyvatel je oprávněn pověřit vymáháním pohledávek za uživatelem třetí osobou.
5. Poskyvatel má právo požadovat při kontaktu s uživatelem identifikaci prostřednictvím variabilního symbolu, který uvede technik poskytovatele v okamžiku předání služby na první straně tohoto protokolu.

#### Reklamační řád:

V případě, že uživatel nesouhlasí s vyšší vyúčtované ceny za služby, je oprávněn vyúčtování reklamovat, a to ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování. Reklamační řízení nemá odkladný účinek na úhradu vyúčtování. Odkladný účinek může být přiznán rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, pokud o něj uživatel požádá. V případě, že uživatel nesouhlasí s kvalitou dodávané služby, je oprávněn vadné plnění ve lhůtě 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí u poskytovatele reklamovat. Po uplynutí této lhůty toto oprávnění uživatele zaniká. Reklamační řízení uživatele bude vyřízeno do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování, bude uživateli případný přeplatek zohledněn v následujícím vyúčtování služeb. V případě kladného vyřízení reklamace kvality služby, bude sleva zohledněna v následujícím vyúčtování služeb. V případě, že uživatel nesouhlasí se způsobem vyúčtování služeb, může se v daném případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

#### Ostatní:

Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem služby má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech stanovených zákonem. Dozorovým orgánem pro platební služby je dle zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb. Česká národní banka. Podle zákona o finančním arbitrování č. 229/2002 Sb. lze v případě sporů ohledně platebních služeb podat rovněž návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem. Na vztahy smluvních stran, kdy uživatelem je nepodnikající fyzická osoba, se mohou použít rovněž příslušná ustanovení občanského zákoníku (zejm. ust. o spotřebitelských smlouvách) a na vztahy smluvních stran, kdy uživatelem je právnická osoba či fyzická osoba - podnikatel, se lze použít příslušná ustanovení obchodního zákoníku.

V  dne  Za poskytovatele:

Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas s výše uvedenými obchodními podmínkami, které slouží jako smlouva.

Uživatel současně uděluje poskytovateli oprávnění ke zpracování a evidenci uvedených osobních údajů v nezbytně nutném rozsahu a po nezbytně nutnou dobu.

Za uživatele: .....