

# Chcete ukončit naše služby?

Mrzí nás, že uvažujete o ukončení našich služeb. Než se však rozhodnete, **přečtěte si ještě následující text:**



## 5 DŮVODŮ

## Proč zákazníci často litují odchodu od Tlapnetu?

1

### Nedobytná podpora velkých operátorů

U velkých operátorů často skončíte v kolečku automatů, chatbotů a přepojování. Když internet nefunguje, řešení bývá otázka několika dnů. V Tlapnetu máte nonstop technickou podporu a problémy řešíte přímo s lidmi, kteří sítí opravdu rozumí.

2

### Slibované rychlosti vs. realita

Reklama velkých operátorů často slibuje stovky megabitů, realita bývá často úplně jiná. Hlavně u LTE a 5G připojení rychlost výrazně kolísá podle vytížení sítě. Tlapnet staví síť na stabilitě a realitě, ne jen na marketingových číslech.

3

### Problém často není internet, ale zastaralý hardware

Mnoho domácností používá routery staré 8–10 let a očekává výkon moderní sítě. Velcí operátoři problém většinou označí za „chybu na straně zákazníka“. My v Tlapnetu pomáháme s pokrytím, nastavením i modernizací domácí sítě.

4

### U konkurence služba končí u dveří

Velký operátor Vám většinou jen přivede internet a další problémy už neřeší. Tlapnet zákazníkům pomáhá i s domácí sítí, Wi-Fi pokrytím, kabeláží nebo Mesh systémy pro celý dům.

5

### Skryté závazky a drahé zařízení

Akční nabídky konkurence často znamenají dlouhé závazky, drahé pronájmy zařízení nebo splácení modemů. U Tlapnetu jednáme férově, bez zbytečných komplikací a skrytých podmínek.

Málokdo také počítá s náklady na elektřinu. Naše úsporná technologie má spotřebu jen 5–10 W, zatímco zařízení konkurence často 30–50 W. Rozdíl může dělat až 2 000 Kč ročně navíc.

Doporučujeme také sledovat standardní ceny služeb v balíčku. Některé akční nabídky konkurence totiž po čase výrazně zdraží.

Většina zákazníků nakonec zjistí, že problém nebyl v samotném připojení, ale v domácím vybavení nebo nereálných očekáváních vytvořených marketingem velkých operátorů.

**Proto budeme rádi, pokud nám ještě dáte možnost vše společně projít a najít nejlepší možné řešení.**

Ozvěte se nám telefonicky na 606 606 035 nebo e-mailem na [retence@tlapnet.cz](mailto:retence@tlapnet.cz).

## Stále chcete ukončit naše služby?

Pokud i přes naši snahu a příslib najít řešení trváte na ukončení služeb, je potřeba **podat písemnou výpověď**. Nechceme Vás zbytečně zatěžovat administrativou, ale protože smlouva byla uzavřena písemně, musí být i její ukončení provedeno stejnou formou. Zároveň je nezbytné ověřit, že výpověď skutečně podáváte Vy jako majitel smlouvy.

Proto můžeme akceptovat pouze tyto způsoby:

- poštou – s vlastnoručním podpisem,
- osobně – na naší pobočce,
- online – pouze v případě, že bude dokument opatřen ověřeným digitálním podpisem, nebo zaslán přes datovou schránku.

Chceme si být jistí, že ukončení služby je skutečně Vaše rozhodnutí, a proto je potřeba tento formální krok dodržet.

**Pokud si nejste jistí, jak výpověď připravit, můžete využít náš připravený formulář.**

Získat formulář

### Jednáte za někoho jiného?

V takovém případě je nutné doložit **plnou moc**.

Veškeré dokumenty ukládáme k Vaší zákaznické kartě, aby v případě potřeby bylo možné vše zpětně doložit.

### Pokud jste od nás při instalaci obdrželi zařízení, je nutné jej vrátit.

Možnosti vrácení:

- Poštou
- Osobně na pobočce
- Vyžádáním technika – ten zařízení demontuje a vyzvedne přímo u Vás (účtuje se dojezd a práce).

Pro snadnější orientaci jsme připravili návod, které zařízení je potřeba vrátit.

### Opravdu si to nechcete ještě jednou rozmyslet a dát nám šanci?

Pokud ano, budeme moc rádi, když nám zavoláte nebo napíšete – uděláme maximum pro to, abychom našli řešení, které Vám bude vyhovovat.

Napište nám na [retence@tlapnet.cz](mailto:retence@tlapnet.cz).



# tlapnet

## **Návod na demontáž zařízení zákazníkem**



Pokud se rozhodnete provést demontáž zařízení sami, je potřeba zařízení vrátit zpět společnosti Tlapnet.

Máte dvě možnosti:

### 1. Odesláním poštou

- Adresa: Jeníkovská 940/14, 286 01 Čáslav
- Pro správné přiřazení je nutné uvést jednoznačnou identifikaci:
  - jméno nebo název subjektu shodný s údaji ve smlouvě,
  - číslo ukončované smlouvy.
- Pokud tyto údaje nebudou uvedeny, nebude možné zařízení správně přiřadit a může být zákazníkovi vyúčtováno jako nevrácené podle Všeobecných obchodních podmínek.

### 2. Osobním předáním

- Na kterékoliv pobočce Tlapnet nebo u našich partnerských poboček (seznam a adresy naleznete na našem webu).

Kabely nejsou nutné demontovat, stejně tak kabelové nebo optické zásuvky na zdi. Zařízení, které jste si odkupovali Vám samozřejmě zůstává.

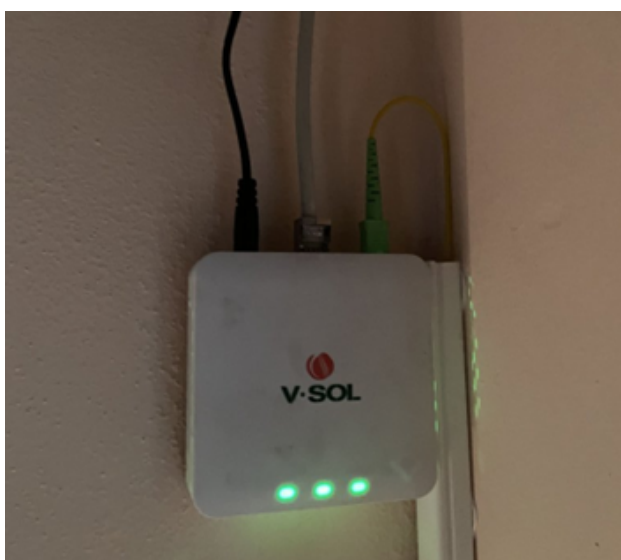
Vrací se tak jen zařízení v majetku společnosti Tlapnet a to **včetně napájecího zdroje.**



**Zařízení podle připojovacího rozhraní.** Optický nebo kabelový převodník, anténa a případné další zařízení v zapůjčení nebo pronájmu:

### Budovy s rozvody optikou

optický převodník, wifi router a to včetně napájecího zdroje



## Budovy s rozvody ethernet síťovým kabelem a telefonními rozvody (xDSL)

wifi router



## Budovy s rozvody TV zásuvkami

EoC slave jednotka včetně napájecího zdroje (převodník z TV zásuvky koaxiálním kabelem), wifi router



## Rodinné domy a jiné objekty připojené bezdrátově na lokální vysílač

anténa za oknem, na balkoně nebo na střeše, konzole, wifi router, obojí včetně napájecího zdroje.



## TV služba

SetTopBox včetně napájecího zdroje a dálkového ovladače (bývá obvykle umístěný poblíž TV a propojen s TV kabelem HDMI)



**Nejste si jistí o jaké zařízení se ve vašem případě jedná?  
Kontaktujte nás. Rádi vám poradíme.**

### 1. Telefonicky

Zavolejte na číslo 606 606 035. Naši pracovníci call centra Vám rádi pomohou, pokud o zařízení máme záznam.

### 2. E-mailem

Napište nám na adresu [info@tlapnet.cz](mailto:info@tlapnet.cz).

- Můžeme Vám zaslat odpovídající servisní protokol nebo i fotodokumentaci zařízení, pokud ji náš technik během servisu pořídil.
- Tyto podklady je možné poskytnout pouze majiteli smlouvy a na e-mailovou adresu, která je uvedena ve smlouvě.



Jméno a příjmení:

datum narození:

adresa:

číslo smlouvy:

Věc: Žádost o ukončení smlouvy na poskytování elektronických komunikací

žádám o ukončení smluvního vztahu s Vaší společností s 30 denní výpovědní lhůtou.

V ....., dne.....

.....

podpis

## Plná moc

Já,....., nar.....

bytem

.....

(zmocnitel)

tímto zmocňuji....., nar.....

bytem

.....

(zmocněnec)

ke všem úkonům souvisejícím s přepisem smlouvy číslo .....

uzavřené se společností ..... dne .....

V ....., dne.....

.....

Podpis zmocnitele

.....

Podpis zmocněnce