

Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací společnosti TCP Services a.s. v souladu se Zákonem 127/2005 Sb. Platné ke dni 1. září 2014

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1 Společnost TCP Services a.s., se sídlem Vladislavova 250, 397 01 Písek, IČ: 24147877, OR MS Praha, oddíl B, vložka 17414, tel. číslo 380 424 411 a e-mail info@tcp-services.cz (dále jen Poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 3895 vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 25. listopadu 2014, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VPEK), které upravují poskytování služeb na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouvy) a objednávky/objednávek, která/é obsahuje/í specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb (dále jen Objednávka), uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2 VPEK, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást Objednávky. Podpisem Smlouvy či Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou/Objednávkou a se všemi dalšími součástmi Smlouvy/Objednávky včetně VPEK.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě Smlouvy, Objednávky, těchto VPEK a případných dalších ujednání, poskytovat Zákazníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a Zákazník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně a včas platit za služby.

2. Definice pojmů

- 2.1 "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 2.2 "Objednávka" obsahuje specifikace služby nebo služeb a stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb. Součástí objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.
- 2.3 "Zákazník" (nebo „Uživatel“) je uživatel příslušné služby.
- 2.4 "den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby Uživatelem.
- 2.5 "telekomunikační síť" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.6 "přípojný bod" (nebo "koncový bod", nebo "předávací rozhraní") telekomunikační síť je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Zákazníkovi předávány služby.
- 2.7 "koncové zařízení Uživatele" je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Zákazník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.
- 2.8 "závada" je stav, kdy je Zákazníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její

- 2.9 "porucha" je stav, kdy je Zákazníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojním bodem (na straně Poskytovatele).
- 2.10 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávkou garantované parametry služby.
- 2.11 "intranet" je chráněná část webových stránek www.tcpservices.cz (dále jen "portál") provozovaná Poskytovatelem, do které má Zákazník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).
- 2.12 "omezení poskytování služby" je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby Poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.
- 2.13 "odpojení služby" je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby Poskytovatelem účtovány.
- 2.14 „zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu)."
- 2.15 "minimální měsíční plnění" je finanční částka uvedená ve Smlouvě, Objedávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno účtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je Zákazníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.
- 2.16 "aktivační/deaktivační poplatek" je cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.
- 2.17 "jistina" je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků. Bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně Zákazníkovi (případně ponížena o dlužné částky).
- 2.18 "předplatné/kredit" je částka uhrazená před čerpáním služby na účet Poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.
- 2.19 "minimálně zajištěná kvalita služby" (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby Uživatel mohl službu užívat bez omezení, v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.
- 2.20 „Dohled“ (nebo „Helpdesk“, nebo „Network Operations Center“, nebo „Hotline“) je primární kontaktní místo, které přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky

- 3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace plnění předmětu je v Objedávce. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna Objedávka. S každou další akceptovanou Objedávkou stejného Zákazníka se předmět Smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další Objedávce. Smlouva musí být uzavřena písemně nejpozději při akceptaci první Objedávky s tím, že teprve akceptací první Objedávky se sjednává poskytovaná služba.
- 3.2 Po uzavření Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
- 3.3 Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Zákazníkovi náhradní den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy/Objedávky bez sankcí do tří (3) pracovních dnů odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník po oznámení náhradního dne zřízení služby od Smlouvy/Objedávky ve lhůtě tří (3) pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.
- 3.4 Zřídit službu je Poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.
- 3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. Ve Smlouvě/Objedávce lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.
- 3.6 Smlouva/Objedávka se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je Smlouva/Objedávka uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevyjádří vůli Smlouvu/Objedávku ukončit, prodlužuje se Smlouva/Objedávka na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce. V případě Smlouvy/Objedávky na dobu určitou je Zákazník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve Smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání Smlouvy/Objedávky je počítána ode dne její účinnosti.
- 3.7 Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni kdykoli Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí tři (3) kalendářní měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka, obsahující výpověď, vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.
- 3.8 Není-li ve Smlouvě nebo Objedávce dohodnuto jinak, je Smlouva/Objedávka uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce.
- 3.9 Ve Smlouvě nebo Objedávce může být sjednán závazek Zákazníka využívat službu/služby po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.
- 3.10 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany Zákazníka, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu (zejména v případech, kdy Smlouva/Objedávka skončila z důvodu na straně Zákazníka, a to třeba i výpovědí dříve než by uplynula doba určitá, na kterou

byla Smlouva/Objedávka uzavřena nebo nedodrženi výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele z důvodů, že Zákazník neplní své povinnosti). Nárok Poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením Smlouvy/Objedávky.

- 3.11 Zákazník může ukončit Smlouvu/Objedávku bez sankce na základě oznámení Poskytovatele o změně ustanovení Smlouvy/Objedávky či jejich součástí, VPEK nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.
- 3.12 Pokud je Službou poskytování telefonních služeb, může Smlouva/Objedávka končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o elektronických komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na portále Poskytovatele.
- 3.13 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména
 - (i) v případě prodloužení Zákazníka s platbou za Služby
 - (ii) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby
 - (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby
 - (iv) Zákazník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování Služby.
- 3.14 Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit
 - (i) pokud Služba byla nedostupná více než 480 hodin v kalendářním roce nebo
 - (ii) pokud nebyla porucha odstraněna do pěti (5) pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu Zákazníka.
- 3.15 Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objedávky a výpovědi Smlouvy a Objedávky musí být provedeny písemně.
- 3.16 Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem nové Objedávky, podpisem dodatku Smlouvy, nabytím účinnosti nových VPEK a ceníku.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen:
 - 4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek stanovených Smlouvou, Objedávkou, ceníkem a těmito VPEK.
 - 4.1.2 Informovat Zákazníka o změnách ceníku, VPEK a dalších smluvních ujednání, a to nejméně jeden (1) měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu/Objedávku ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat.
 - 4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Zákazníkovi, a to zejména nočních hodinách.
 - 4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší moci.

- 4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí Služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VPEK.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn:
- 4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
- 4.2.3 Měnit ceník, VPEK a další podmínky.
- 4.2.4 Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo Zákazníka.
- 4.2.5 Nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Zákazník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 4.2.6 Omezit poskytování Služby, pokud Zákazník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či Službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit a od Smlouvy/Objednávky s okamžitou platností odstoupit. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s upozorněním na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Zákazník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě. Omezení užívání Služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže Zákazník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto Služeb.
- 4.2.7 Při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností Zákazníkem, má Poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.
- 4.2.8 Neuzavřít Smlouvu/Objednávku či změnit Službu se Zákazníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.
- 4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Zákazník vstoupí do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.
- 4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo Zákazníka, se kterým má uzavřenou Smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.
- 4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.
- 5. Práva a povinnosti zákazníka**
- 5.1 Zákazník je povinen:
- 5.1.1 Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Služby provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.
- 5.1.2 Užívat Službu/y v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Objednávkou, VPEK a dalšími předpisy Poskytovatele, zejména je povinen:
- 5.1.2.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nepojívat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,
- 5.1.2.2 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,
- 5.1.2.3 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- 5.1.2.4 nevyužívat neoprávněná data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systému nebo sítě,
- 5.1.2.5 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- 5.1.2.6 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty „mailbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy),
- 5.1.2.7 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Zákazníka, poškodit je nebo odcizit.
- 5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.5 Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že Zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Zákazník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.
- 5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.2 Zákazník je povinen:
- 5.2.1 Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména závady a poruchy v poskytování Služby.
- 5.2.2 Zákazník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.
- 5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby a uhradit Poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění Zákazníka Poskytovateli vznikly.
- 5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Zákazníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.
- 5.2.5 Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Zákazník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.2.6 Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli

přístup k zařízení Poskytovatele a zařízením Zákazníka zařazených do dohledu.

- 5.2.7 Služba je předána v den zřízení Služby, Zákazník má právo, na své náklady, si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na předání Služby.
- 5.2.8 Uhradit vyúčtování cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými Zákazníky vinou Zákazníka.
- 5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto Smlouvou/Objednávkou na tuto adresu Zákazník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záписка považuje za doručenou dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy/Objednávky.
- 5.2.10 Zákazník se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné Smlouvě. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Zákazník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.
- 5.2.11 Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskyvatel žádnou odpovědnost.
- 5.2.12 Zákazník je povinen využívat Služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany Zákazníka je Poskyvatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy/Objednávky (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy/Objednávky) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 5.2.13 Zákazník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení Smlouvy/Objednávky na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku Poskytovatele a případně vzniklé náklady. Zákazník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Zákazníka.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

- 6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v Objednávce či ceníku uvedeném na www.tcpservices.cz, či na Intranetu.
- 6.2 Jednotlivé Objednávky nejsou k sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 6.3 Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro novou Objednávku.
- 6.4 Jestliže je užívání Služby Zákazníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Zákazníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou Zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Zákazníkovi považuje za překážku na straně Zákazníka a Poskyvatel není v prodlení s poskytováním Služby.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (Korunách českých) bez DPH.
- 7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve Smlouvě nebo Objednávce.
- 7.3 Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 235/2004 Sb. Ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační Služby (tj. odečtení objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, atd.).
- 7.5 Daňový doklad je pro Zákazníka Poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je zaslán e-mailem Zákazníkovi, není-li v Objednávce staveno jinak.
- 7.6 Veškeré přeplatky může Poskyvatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků, Zákazníka evidovaných Poskytovatelem.
- 7.7 Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskyvatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž Zákazník souhlasí.
- 7.8 Není-li ve Smlouvě nebo Objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.
- 7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využíváním Služby/Služeb je Poskyvatel oprávněn jednostranně převést způsob platby Zákazníka na předplatné.
- 7.10 Je-li Zákazník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskyvatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

- 8.1 Zjistí-li Zákazník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www.strankach.uzivatele, případně speciální aplikací Poskytovatele.
- 8.2 Poskyvatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Zákazníkem.
- 8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4 Zákazník a poskyvatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazeny i zařízení Zákazníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.
- 8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí dohledu, je Zákazník povinen objednat zásah písemnou objednávkou nebo přes online aplikaci Poskytovatele, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 8.6 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

- 8.6.1 Zákazník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodové vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.
- 8.6.2 Zákazník se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- 8.6.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- 8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu Službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

9. Reklamacce

- 9.1 Pokud dostupnost Služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA) má Zákazník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Zákazník uplatní formou reklamacce.
- 9.2 Pokud není ve Smlouvě nebo Objednávce stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 95%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena v dokumentu „Specifikace SLA“, který je dostupný v intranetu Poskytovatele.
- 9.3 Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování Služby, nejpozději do třiceti (30) dnů od vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a Zákazník se nezbavuje povinnosti reklamovanou Službu či vyúčtování řádně uhradit.
- 9.4 Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.6 Za oprávněnou reklamaci bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 20% ceny příslušné služby. V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávky bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 9.7 V případě, že Zákazník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektrických Komunikacích.

10. Spotřebitelské smlouvy

- 10.1 V případě uzavření nebo změny Smlouvy či Objednávky za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy/Objednávky nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

- 10.2 Zákazník má právo do čtrnácti (14) dnů od předání těchto informací od Smlouvy či Objednávky odstoupit.

11. Společná a závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.
- 11.2 Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Objednávky nebo VPEK na třetí osobu.
- 11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.
- 11.4 Skutečnosti neupravené Smlouvou, Objednávkou, VPEK se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VPEK. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí Zákazníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn na svých webových stránkách, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu Zákazníka a zveřejněním v každé své provozovně.
- 11.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování Služby na třetí osobu i bez souhlasu Zákazníka.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Zákazníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 11.8 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou Smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo, tento souhlas Zákazník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Zákazník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovaných.
- 11.9 V případě, že Zákazník ve Smlouvě vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu Zákazníka.
- 11.10 Zákazník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může Zákazník kdykoliv odvolat.
- 11.11 Zákazník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev Zákazníkovi.
- 11.12 Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna) mohou být uskutečněny i elektronicky na intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny tak, že Zákazník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).
- 11.13 Práva a povinnosti smluvních stran sjednána ve Smlouvě, dodatcích, objednávkách a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VPEK.
- 11.14 Tyto VPEK jsou platné a účinné od 1.9.2014