

Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací společnosti TCP Services a.s., a to v souladu se zákonem č.127/2005Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
Účinné ode dne 1. července 2016

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Společnost TCP Services a.s., se sídlem Vladislavova 250, 397 01 Písek, IČ: 241 47 877, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 2257, 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 elektronických 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 Smlouvy/Objednávky. Podpisem Smlouvy či Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou/Objednávku 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 elektronických 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. "Služba" je služba, již poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě Smlouvy a Objednávky.
- 2.4. "Zákazník" (nebo „Uživatel“) je uživatel příslušné služby.
- 2.5. "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.
- 2.6. "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.
- 2.7. "přípojný bod" (nebo "koncový bod", nebo "předávací rozhraní") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Zákazníkovi předávány služby.
- 2.8. "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.
- 2.9. "závada" 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 za přípojným bodem (na straně Zákazníka).
- 2.10. "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 přípojným bodem (na straně Poskytovatele).
- 2.11. "dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a/či Objednávku garantované parametry služby.
- 2.12. "intranet" je chráněná část webových stránek www.tcp-services.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).
- 2.13. "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 dle bodu 4.2.7.
- 2.14. "odpojení služby" je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby Poskytovatelem účtovány.
- 2.15. "zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu" (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.16. "minimální měsíční plnění" je finanční částka uvedená ve Smlouvě, Objednávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je Zákazníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.



- 2.17. "**aktivační/deaktivační poplatek**" je cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.
- 2.18. "**pověřená osoba**" je osoba, která je společností TCP Services a.s. pověřena k vykonávání Servisních prací.
- 2.19. "**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).
- 2.20. "**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.
- 2.21. "**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.
- 2.22. "**Dohled**" (nebo „**Helpdesk**“, nebo „**Network Operations Center**“, nebo „**NOC**“, nebo „**TAC**“, nebo „**Hotline**“) je primární kontaktní místo, které přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.
- 2.23. "**Servisní práce**" (dále také „**servisní služby**“ nebo „**servisní zásah**“) je činnost prováděná pověřenou osobou dodavatele, jejímž cílem je obvykle (nikoliv však výhradně) odstranit závadu, opravit, doplnit, změnit či rozšířit funkcionality, napravit chybu systému, hardware či uživatele a podobně. Jsou to zejména:
- Servisní práce a služby týkající se běžné výpočetní techniky;
 - Servisní práce týkající se již nainstalovaných kabelových rozvodů, síťových prvků a telefonní sítě;
 - Technické služby související s modernizací stávající výpočetní techniky;
 - Práce a služby související s instalací operačních systémů a běžných uživatelských SW na pracovní stanice, nastavení uživatelského prostředí PC a tiskáren, odvírování systémů apod.;
 - Odborná technická a konzultační činnost, podávání návrhů na modernizaci a zlepšení výkonosti výpočetních systémů objednatele a jiné obchodně technické konzultace;
 - Technická softwarová podpora;
 - Další odborné servisní úkony podle požadavků objednatele služeb, které je dodavatel schopen svými nebo prostředkovými kapacitami zajistit.
- 2.24. „**Zákon**“ je zákon 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 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 Objednávce. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna Objednávka. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Zákazníka se předmět Smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další Objednávce. Smlouva musí být uzavřena písemně nejpozději při akceptaci první Objednávky s tím, že
- teprve akceptací první Objednávky 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 uzavření Smlouvy/Objednávky bez sankcí do tří (3) pracovních dnů odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník po oznámení náhradního dne zřízení služby od Smlouvy/Objednávky 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 aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.
- 3.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. Ve Smlouvě/Objednávce 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/Objednávce, může být zkušební provoz zpoplatněn.
- 3.6. Smlouva/Objednávka se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je Smlouva/Objednávka uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevyjádří vůli Smlouvu/Objednávku ukončit, prodlužuje se Smlouva/Objednávka na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce. V případě Smlouvy/Objednávky na dobu určitou je Zákazník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve Smlouvě/Objednávce, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání Smlouvy/Objednávky je počítána ode dne její účinnosti.
- 3.7. Pro jednostranné ukončení Smlouvy výpověď platí, že výpověď Smlouvy je účinná předáním, nebo doručením druhé smluvní straně. Je-li výpověď předána, nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si zásilku odmítne převzít, nebo na dané adrese není k zastížení, je účinná dnem, který nastane dříve. Není-li možné výpověď předat ani doručit na poslední účastníkem písemně oznámenou adresu, platí, že byla doručena pátý (5) kalendářní den po prokazatelném odevzdání k poštovní přepravě. Pro doručování jakýchkoliv dalších písemností platí totéž.
- 3.8. Není-li ve Smlouvě nebo Objednávce dohodnuto jinak, je Smlouva/Objednávka uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce.
- 3.9. Ve Smlouvě nebo Objednávce 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 viz. odstavec 5.1.17. (zejména v případech, kdy Smlouva/Objednávka skončila z důvodu na straně

- Zákazníka, a to třeba i výpovědí dříve než by uplynula doba určitá, na kterou byla Smlouva/Objednávka uzavřena nebo nedodržení 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/Objednávky.
- 3.11. Zákazník může ukončit Smlouvu/Objednávku bez sankce na základě změny ustanovení Smlouvy/Objednávky či jejích 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/Objednávka 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 součinnost 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 sedmi (7) pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované, předem oznámené odstávky, poruchy z titulu vyšší moci, nebo se jedná o vinu Zákazníka.
- 3.15. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy či Objednávky musí být provedeny písemně.
- 3.16. Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem nové Objednávky, podpisem dodatku Smlouvy, nabytím účinnosti nových VPEK a ceníků.
- 4. Práva a povinnosti poskytovatele**
- 4.1. Poskytovatel je povinen:
- 4.1.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek stanovených Smlouvou, Objednávkou, 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 a to prostřednictvím e-mailové zprávy, jež zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mail uvedený ve Smlouvě či Objednávce, přičemž úplné nové znění předmětných dokumentů bude zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele <http://www.tcp-services.cz>. Pokud se zákazník rozhodne neuplatit ustanovení bodu 3.11 a nejpozději v den účinnosti nových podmínek toto své rozhodnutí neoznámí řádně dle bodu 3.7, má se za to, že je plně akceptuje a souhlasí s nimi.
- 4.1.3. Provádět veškeré nezbytně nutné odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Zákazníkovi (na webových stránkách poskytovatele či emailem na kontakt stanovený ve Smlouvě/Objednávce), a to zejména v nočních hodinách.
- 4.1.4. Odstraňovat poruchy tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch 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 nezbytně odstavky 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. Jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoliv v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající inflaci, uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky nebo technické specifikace.
- 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/nebo 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 zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě, Objednávce či jejích přílohách. 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 aktivační poplatek dle

Smlouvy/Objednávky nebo poplatek dle aktuálně platného 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, nezapojovat 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 systémů nebo sítí,
 - 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 uživatelům, 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, zabráňující 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.
- 5.1.7. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména závady a poruchy v poskytování Služby.
- 5.1.8. Zákazník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat Poskytovateli.
- 5.1.9. 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.
- 5.1.10. 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.
- 5.1.11. 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.
- 5.1.12. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele a zařízením Zákazníka zařazených do dohledu.
- 5.1.13. Uhradit vyúčtování ceny za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými Zákazníky vinou Zákazníka.
- 5.1.14. 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 zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy/Objednávky.
- 5.1.15. Zákazník se zavazuje pro komunikaci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné Smlouvě/Objednávce. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Zákazník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční. Neměl-li by být takovýto e-mail funkční, je Zákazník povinen bezodkladně sdělit Poskytovateli e-mail nový, který se zavazuje Zákazník pravidelně vybírat. Smluvní strany se dohodly, že nebude-li si Zákazník vybírat e-mail uvedený ve Smlouvě/Objednávce, nebo nenahlásí-li e-mail nový dle předchozí věty, bude takovýto jednání považováno za vědomé maření doručování zásilek ve smyslu § 570 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

- 5.1.16. Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.1.17. 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 Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících za období mezi účinností ukončení Smlouvy/Objednávky a konce sjednané doby trvání Smlouvy/Objednávky a výše úhrady nákladů spojených se zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 5.1.18. Zákazník bere na vědomí, že pokud má v nájmu a/nebo 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 pořizovací ceny 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 ve Smlouvě/Objednávce.
- 6.2. Služba je předána v den zřízení Služby, Zákazník má právo, na své náklady, si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na předání Služby.
- 6.3. Jednotlivé Objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 6.4. Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro novou Objednávku.
- 6.5. 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 a Zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Zákazníkovi považuje za překážku na straně Zákazníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.
- 6.6. V případě, že součástí dodávek Poskytovatele tvoří předmět autorských a/nebo průmyslových práv, opravňuje Poskytovatel Uživatele k výkonu těchto práv v rozsahu nezbytném k řádnému zákaznickému užití Služeb, případně jiných plnění Poskytovatele dle Smluvních vztahů, to vše v rámci Služby a za účelem jejího řádného fungování. Oprávnění dle tohoto ustanovení poskytuje Poskytovatel Uživateli jako nevýhradní a nadále si ponechává práva sám vykonávat tato oprávnění způsobem nezbytným k řádnému plnění Smluvních vztahů a dále práva poskytnout tato oprávnění třetím osobám. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání či jinak dočasně nebo trvale poskytnout

- oprávnění dle tohoto ustanovení třetím osobám. Není rovněž oprávněn do předmětu chráněného autorskými a/nebo průmyslovými právy zasahovat jinak, než formou zákaznického nastavení, umožněného Poskytovatelem.
- 6.7. Uživatel se zavazuje respektovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoliv předmětu dodávek od Poskytovatele a plnit povinnosti z toho vyplývající. Uživatel je zejména povinen zdržet se takového nakládání s produkty Poskytovatele, které zvýší nebezpečí okopírování nebo jiného zneužití předmětu autorských a průmyslových práv.
- 6.8. Veškerá práva duševního vlastnictví spojená s materiály a dodávkami v souvislosti s poskytováním Služeb náleží Poskytovateli, jeho dodavatelům nebo vlastníkům těchto práv, vyjma ve Smlouvě výslovně uvedených práv a není-li uvedeno jinak, Zákazník k nim nezískává žádná oprávnění.

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 č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně dle ustanovení §21 odst. 5 písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání Služby (tj. výkaz objemu provolaných minut, odečtením nesplnění podmínek SLA pro uplatnění slev, vystavením výkazu využívaných licencí, výkaz využití tiskových služeb, výkaz spotřeby el. energie atd.).
- 7.5. Daňový doklad pro Zákazníka může být Poskytovatelem vystaven i v elektronické podobě a zaslán e-mailem Zákazníkovi. Zákazník výslovně akceptuje takto vystavené a doručené doklady jako platné.
- 7.6. Veškeré přeplatky může Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby Zákazníka na předplatné.
- 7.10. Je-li Zákazník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel 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 na Helpdesk Poskytovatele, případně speciální aplikací Poskytovatele. Aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na www stránkách Poskytovatele.

- 8.2. Poskytovatel 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/závady a veškeré relevantní skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy/závady, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4. Poskytovatel zodpovídá pouze za poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi náklady na zjišťování a odstraňování závady v případě, že se po nahlášení poruchy/závady objektivně prokáže, že byla zaviněna Zákazníkem, že se jedná o závadu, nebo že vůbec nenastala.
- 8.5. Poruchou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Zákazníka.
- 8.6. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Zákazníka tak, aby bylo možné bezodkladně provést odstranění poruchy/závady. V případě, že tak zákazník neučiní, doba, po kterou není možné na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení poskytovatele v objektu Zákazníka.
- 8.7. Zákazník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazeny i zařízení Zákazníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami Poskytovatele. Zařazení zařízení do dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky na základě písemné žádosti o vyřazení.
- 8.8. Je-li nutné vykonat Servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí dohledu, je Zákazník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, emailem zaslaným na Helpdesk nebo přes aplikaci Poskytovatele, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 8.9. 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:
- 8.9.1. Zákazník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.
- 8.9.2. Zákazník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí Služby aktivní dohled Služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- 8.9.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- 8.9.4. Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.
- 9. Reklamac**
- 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 reklamac.
- 9.2. Pokud není ve Smlouvě nebo Objednávce stanoveno jinak, Poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 95% za zúčtovací období. 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. Právem Zákazníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamac musí být podána písemně poštou nebo elektronicky na kontaktní místa uvedená na portále Poskytovatele. Reklamac musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána bezodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtované ceny za Službu/y, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamac na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu/y nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.4. Reklamac musí být označena jako "Reklamac" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, popis důvodu reklamac a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamac, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtované ceny za poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac 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, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování. Maximální výše slevy ze všech kompenzací je 20% z ceny příslušné Služby v předmětném období. V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávky bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 9.7. V souvislosti s poskytováním Služeb může vyvstat potřeba provedení plánovaných či neplánovaných oprav, údržby, dálkových oprav či aktualizací softwaru, který je instalován na Zákazníkově počítačovém systému/systémech, přičemž může být dočasně snížena kvalita poskytovaných Služeb, nebo může být software částečně či úplně vyřazen z provozu. Z důvodu snížení kvality či přerušení provozu softwaru či Služeb v průběhu údržby nevznikne Zákazníkovi nárok na zaplacení jakýchkoli poplatků ani náhrady škody.
- 10. Odpovědnost za škodu**
- 10.1. Poskytovatel není povinen uhradit Zákazníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.
- 10.2. V ostatních případech neuvedených v článku 10.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů.

Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však 100.000 Korun českých, není-li domluveno jinak.

- 10.3. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 9.3. VPEK.
- 10.4. Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Zákazníkovi Poskytovatelem přistupuje Zákazník zcela na svojí odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené Zákazníkovi v souvislosti s nesprávným používáním Služeb a systémů.
- 10.5. Zákazník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

11. Spotřebitelské smlouvy

- 11.1. 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.
- 11.2. Zákazník má právo do čtrnácti (14) dnů od předání těchto informací od Smlouvy či Objednávky odstoupit.

12. Společná a závěrečná ustanovení

- 12.1. Veškeré právní vztahy, práva a povinnosti vyplývající nebo bezprostředně související se Smlouvou, Objednávkou či VPEK se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v účinném znění.
- 12.2. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.
- 12.3. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Objednávky nebo VPEK na třetí osobu.
- 12.4. V případě sporů vzniklých ze Smlouvy, Objednávky či VPEK se tyto řeší nejdříve smírnou cestou. Nepodaří-li se takto spory odstranit a v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, přičemž místně příslušným soudem pro rozhodování sporů je soud určený dle sídla Poskytovatele.
- 12.5. Skutečnosti neupravené Smlouvou, Objednávkou, VPEK se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle zákona o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 12.6. Tyto podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Zákazníkovi sdělována prostřednictvím e-mailové zprávy, jež zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mail uvedený ve Smlouvě či Objednávce, přičemž úplné nové znění podmínek bude zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele <http://www.tcp-services.cz> nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Zákazník během této doby podá výpověď Služby

z důvodu změny podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty podmínky původní.

- 12.7. Zákazník je povinen seznamovat se s aktuálním obsahem těchto VPEK a ceníkem Poskytovatele, a to každých 30 dnů, v kterékoliv provozovně poskytovatele a/nebo na <http://www.tcp-services.cz>.
- 12.8. Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, Objednávky, těchto VPEK, a nebo jakýchkoliv souvisejících smluv na kteroukoliv třetí osobu bez dalšího souhlasu Zákazníka. Poskytovatel je povinen Zákazníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.
- 12.9. 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.
- 12.10. 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.
- 12.11. V případě, že Zákazník ve Smlouvě nevyjádřil nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu Zákazníka.
- 12.12. Zákazník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích. Tento souhlas může Zákazník kdykoliv odvolat.
- 12.13. Zákazník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev Zákazníkovi.
- 12.14. 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).
- 12.15. Práva a povinnosti smluvních stran sjednána ve Smlouvě, dodatcích, Objednávkách a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VPEK.
- 12.16. Tyto VPEK jsou platné a účinné od 1. 7. 2016.

Přečetl a souhlasí

Jméno a příjmení:

Datum:

Podpis a razítko: