

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. Všeobecné podmínky a definice pojmů

- 1.1. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb a Objednávky, která je přílohou Smlouvy o poskytování Služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.
 - 1.2. „Poskytovatel“ je společnost Technologické centrum Písek s.r.o., se sídlem Vladislavova 250, 397 01 Písek, IČ 27942368, DIČ CZ27942368, tel. číslo 380 424 411 a e-mail info@tcpisek.cz za kterou je oprávněn jednat Radova Polanský, bydlíštěm Otavská 1793, 397 01 Písek
 - 1.3. „Smlouva“ je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
 - 1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.
 - 1.5. „Objednávka“ je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní služby elektronických komunikací, ve kterém se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu, telefonní stanice atp., pokud jsou ke zřízení služby nutné.
 - 1.6. „Ceník“ je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.
 - 1.7. „Typ placení“ je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přílohou každé Služby. Typy placení jsou: Kredit, Předplacené, Faktura.
 - 1.8. „Služby“ a „Doplňkové služby“ jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 196, vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 8. srpna 2005.
 - 1.9. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývají ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
 - 1.10. „Účastník“ (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.
 - 1.11. „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 dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.
 - 1.12. „Telekomunikační síť“ je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
 - 1.13. „Perioda“ je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.
 - 1.14. „Výzva k platbě“ je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy a Objednávky. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na intranetu. Výzvu k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.
 - 1.15. „DUZP“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
 - 1.16. „Přípojný bod“ (nebo též „Koncový bod“) Telekomunikační síti je fyzický bod, ve kterém je Účastníkem poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkem předávány Služby.
 - 1.17. „Přenosová trasa“ je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.
 - 1.18. „Závada“ je stav, kdy je Účastníku 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 Poskytovatele).
 - 1.19. „Porucha“ je stav, kdy je Účastníku 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).
 - 1.20. „Reklamacce“ je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.
 - 1.21. „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. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky
- 2.1. Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objednávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
 - 2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.
 - 2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.
 - 2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.
 - 2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.
 - 2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušební provozu.
 - 2.7. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádřila vůli smlouvu ukončit, prodluhuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodlužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodlužení smlouvy a o možnosti ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel je povinen:
 - 3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou.
 - 3.1.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.
 - 3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objednávce) zálohu na akční poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 13.4.1 a 13.4.3.

- 3.1.4. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.
 - 3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační síti.
 - 3.1.6. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.
 - 3.1.7. Vyřídí Reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamacce.
- ### 3.2. Poskytovatel je oprávněn:
- 3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační síti. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
 - 3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační síti, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
 - 3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.
 - 3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo.
 - 3.2.5. Nezdírat Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4. Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Účastník je povinen:
 - 4.1.1. Řádně platit za poskytnuté Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.
 - 4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:
 - a) umýšlně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu
 - b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
 - c) nenarušovat bezpečnost systému nebo síť ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - d) nevyužívat neoprávněné data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
 - e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
 - g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;
 - 4.1.3. Neposkytovat Službu třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
 - 4.1.4. Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovoleným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.
 - 4.1.5. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
 - 4.1.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nespĺnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.
 - 4.1.7. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
 - 4.2. Účastník je dále povinen:
 - 4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.
 - 4.2.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.
 - 4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.
 - 4.2.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.
 - 4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.
 - 4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným do dohledu (dle 8.5.).
 - 4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzít uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti, pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.
 - 4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.
 - 4.3. Účastník je oprávněn:
 - 4.3.1. Uplatnit Reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu způsobem uvedeným dále.
- ### 5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby
- 5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objednávce, Ceníku a Řádu Služby uvedené na www stránkách Poskytovatele či na Intranetu.
 - 5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objednávka.
 - 5.3. Doplňkové služby jsou součástí Objednávky Služby, jejíž doplněk tvoří.
 - 5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.
 - 5.5. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
 - 5.6. Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objednávku.

6. Ceny služeb

- 6.1. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:
 - 6.2.1. Podle Ceníku.
 - 6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce.

7. Vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

- 7.1.1. První den první Períody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.
- 7.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Períody se přičítá k následující Periódě.
- 7.1.3. Perioda může být nepravidelná.
- 7.1.4. Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevyčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu
- 7.1.5. První den následující Períody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.
- 7.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.
- 7.1.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.
- 7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:
- 7.2.1. První den první Períody je Den zřízení služby.
- 7.2.2. Perioda je pravidelná.
- 7.2.3. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě.
- 7.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je deset dnů před prvním dnem Períody, na který je Služba hrazena.
- 7.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.
- 7.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:
- 7.3.1. První den první Períody je Den zřízení služby.
- 7.3.2. Délka Períody je jeden kalendářní měsíc. První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Períody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.
- 7.3.3. První den následující Períody je první den kalendářního měsíce.
- 7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.
- 7.3.5. Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení
- 7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Períody, a to ten den, který nastane dříve.
- 7.5. Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Períody pro daný Typ služby.
- 7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivní poplatek a první Períodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.
- 7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejvyšším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby
- 7.8. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) – Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změny objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změny objemu odebrané Služby.
- 7.9. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 7.10. Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou Účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno Objednávkou.
- 7.11. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtování Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.
- 7.12. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.
- 7.13. Úhrady na základě Výzvy k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné.
- 7.14. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad**
- 8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky dohledovému středisku Poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od hlášení Účastníkem.
- 8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, 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.
- 8.3.1. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.
- 8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.
- 8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka 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.
- 8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 8.7. 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:
- a) Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.
- 9. Parametry Služeb a Reklamace**
- 9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

SLA stdn s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periódě a koeficientem progresse plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:
 Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 36) * koeficient_progrese [-] / 720
 Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periódě.

SLA s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periódě a koeficientem progresse plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy jejíž výše je stanovena vzorcem:
 Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 21) * koeficient_progrese [-] / 720
 Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periódě.

SLA+ s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periódě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

úhrnná doba Poruch	výše slevy
0 - 7 hodin	0
7 - 14 hodin	2/30
14 - 24 hodin	4/30
1 - 3 dny	8/30
3 - 5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových periodických plateb v příslušné Periódě.

SLA++ s garancí dostupnosti 99.9% v příslušné Periódě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

úhrnná doba Poruch	výše slevy
0 - 43 minut	0
43 minut - 2 hodiny	1/30
2 - 10 hodin	3/30
10 - 24 hodin	7/30
1 - 3 dny	15/30
> 3 dny	30/30

Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy je dohodnuta na 4 + 6 hodin. Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot.

Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- za každou i započatou hodinu, nejvýše však 3000,- za každý jednotlivý servisní zásah.

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99.9% z celkových periodických plateb v příslušné Periódě.

- 9.2. Není-li Objednávka či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLA_stdn.
- 9.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 9.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamacie.
- 9.4. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 9.5. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacie, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- 9.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Trash)
- 9.6.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Trash na dobu umožnění zásahu.
- 9.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.
- 9.6.4. Úhmná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Trash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.
- 9.6.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka.
- 9.7. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacie oprávněná.
- 9.8. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.
- 9.9. V případě, že Účastník nesehází s výsledkem řešení Reklamacie Poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.
- 10. Omezení poskytování Služby**
- 10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:
- 10.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" - v případě vyčerpání Kreditu.
- 10.2.2. U Služby Typu placení "Předplátě" - v případě nezaplacení předplátě.
- 10.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" - pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.
- 10.2.4. Pro všechny Typy - pokud Účastník neplní smluvní podmínky.
- 10.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.
- 10.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkem na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušením nebo pozastavením poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.
- 10.5. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování některých z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.
- 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**
- 11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů. Poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona.
- 11.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze z jeho předchozího písemného souhlasem.
- 11.3. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.
- 11.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.
- 12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby**
- 12.1. Smlouvu lze měnit:
- 12.1.1. Přidáním nové Objednávky.
- 12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka).
- 12.1.3. Písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.
- 12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.
- 12.2. Změny Ceníku:
- 12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.
- 12.2.2. Změny ve prospěch Účastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.
- 12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitatívních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.
- 12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.
- 13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky**
- 13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.
- 13.2. Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.
- 13.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku:
- 13.3.1. Uzavřenou na dobu neurčitou nebo změřenou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 13.4. Pokud kterákoli ze stran, u Objednávky uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Objednávky tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce běžící prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 13.5. Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k posledním dnem Periody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení Periody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k posledním dnem následující Periody.
- 13.6. Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy.
- 13.7. Účastník může od Objednávky odstoupit:
- V případě, že Poskytovatel opakovaně nezdírá požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.
- 13.7.1. Pokud Poskytovatel oznámí náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.4. v tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámení náhradní termín za sjednaný.
- 13.7.2. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.
- 13.7.3. V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenalezí Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Úplytním lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.
- 13.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:
- 13.8.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4. 1. a neaplacení jakékoli platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.
- 13.8.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplní smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.
- 13.8.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
- 13.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle 13. 5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.
- 13.10. Objednávka dále zaniká:
- 13.10.1. Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).
- 13.10.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplátě" - nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.
- 13.11. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využití Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.
- 13.12. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.
- 13.13. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.
- 13.14. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležičko na straně Účastníka:
- 13.14.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.
- 13.14.2. U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.
- 13.15. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.
- 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.
- 14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturálním podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6. v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkům, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovatelé nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neupřesněného ujištění Poskytovateli vznikly.
- 14.4. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzít jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.
- 14.5. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.
- 14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup, za jakoukoli informaci, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.
- 14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).
- 14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.
- 15. Spotřebitelské smlouvy**
- 15.1. V případě objednání Služby nebo zařízení přes www stránky Poskytovatele bude služba zřízena, dodán instalační balíček nebo zasláno zařízení v termínu dle podmínek uvedených na www stránkách. Poštovním není účtováno, pokud není na www stránkách u příslušného zboží nebo služby uvedeno jinak. Uvedené ceny zařízení a služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na www stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.
- Účastník je povinen dodané zařízení nebo instalační balíček prohlednout bez zbytečného odkladu a Poskytovatele neproděně informovat o zjištěných vadách, a to písemně či e-mailem. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného balíčku, Služby nebo zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybou manipulací. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamacie o jejím postupu a vyřízení.
- 15.3. V souladu s ust. § 53 odst. 6 občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí Služby uzavřené prostřednictvím síťe Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo Služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.



A **TECHNOLOGICKÉ CENTRUM PÍSEK S.R.O.**
VLADISLAVOVA 250
397 01 PÍSEK

- 15.4. V souladu s ust. § 57 odst. 1 občanského zákoníku má Účastník právo odstoupit od kupní smlouvy či Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené prostřednictvím obchodního zástupce mimo obchodní prostory Poskytovatele do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou. Ustanovení tohoto bodu nepatří v případě, kdy si Účastník výslovně sjedná s Poskytovatelem schůzku za účelem uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby.
- 15.5. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení §53, odst. 4, zák. č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném a účinném znění, je Český telekomunikační úřad se sídlem v Praze.
16. **Společná a závěrečná ustanovení**
- 16.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.
- 16.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.
- 16.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.
- 16.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.
- 16.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. září 2013.

STRANA 4 z 4

T +420 380 424 411
F +420 380 424 499

E INFO@TCPÍSEK.CZ
W WWW.TCPÍSEK.CZ

IČ 27942368
DIČ CZ27942368

C 16416 VEDENÁ U KRAJSKÉHO
SOUDU V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH