

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací společnosti TC servis, s.r.o., která je oprávněna na základě oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem poskytovat na území České republiky tyto služby elektronických komunikací:
  - a) veřejně dostupná telefonní služba,
  - b) veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet,
  - c) veřejně dostupná služba pronájmu okruhů,
  - d) veřejně dostupná služba přenosu dat
- 1.2 Služby poskytované v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchýlná od těchto Všeobecných podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

## 2. Definice pojmů

- 2.1 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny v Objednávce a Ceníku.
- 2.2 **Poskytovatel** je společnost TC servis, s.r.o. se sídlem tř.T.Bati 332, 765 02 Otrokovice, IČ: 25533673, zapsaná v KOR Brno, oddíl C, vložka 31071.
- 2.3 **Uživatel** je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.
- 2.4 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem včetně všech dodatků a příloh.
- 2.5 **Objednávka** je objednávka na poskytování konkrétní Služby, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení Služby nutné.
- 2.6 **Ceník** je platný ceník Služeb Poskytovatele. Uživatel je dostupný v sídle Poskytovatele a na jeho www stránkách. Ceník obsahuje název Služby, typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.
- 2.7 **Síť** je síť elektronických komunikací dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této Sítě je poskytována Služba. Součástí Sítě je veškeré telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele včetně telekomunikačních rozvodů až po zakončení v telekomunikačních rozvaděčích včetně těchto telekomunikačních rozvaděčů.
- 2.8 **Veřejně dostupná telefonní služba** je Služba umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě.
- 2.9 **Koncový bod Služby** je fyzický bod, ve kterém je Uživatel Poskytovatelem umožněn přístup ke Službě. Poskytovatel zaručuje Uživatelovi smlouvené vlastnosti Služby a odpovídá za provoz Služby se smluvními parametry v Koncovém bodě Služby.
- 2.10 **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke Koncovému bodu Služby, případně k datové síti třetí strany.
- 2.11 **Adresa zřízení Služby** je adresa objektu, ve kterém je umístěno Koncové zařízení.
- 2.12 **Den zřízení Služby** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Síti a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou.
- 2.13 **DUŽP** je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.14 **Aktivace** je služba, v jejímž rámci jsou Uživatelovi sděleny údaje nutné ke konfiguraci Koncového zařízení.
- 2.15 **Minimální doba užívání Služby** je doba, po kterou Uživatel není oprávněn podat výpověď ze Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
- 2.16 **Závada** je stav, kdy je Uživatelovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Koncovým bodem Služby (na straně Uživatele).
- 2.17 **Porucha** je stav, kdy je Uživatelovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Koncovým bodem Služby (na straně Poskytovatele).
- 2.18 **Reklamac** je písemně provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

### Poskytovatel je povinen:

- 3.1 udržovat Síť v řádném technickém stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a provádět běžné opravy tak, aby Poruchy na Síti byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku;

- 3.2 předat Uživatelovi či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla potřebná pro užívání Služby v souladu s podmínkami Smlouvy;
- 3.3 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Smlouvou;
- 3.4 poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompensaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle článku 8;
- 3.5 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem, informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale jen e v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

### Poskytovatel je oprávněn:

- 3.6 omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí Sítě, z důvodu krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel je povinen oznámit tuto informaci Uživatelovi v dostatečném předstihu, s udáním termínu, předpokládané doby trvání a důvodu omezení nebo přerušování poskytování Služeb. Bude-li to možné, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Uživatelovi elektronickou poštou. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není Poruchou;
- 3.7 měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky a Ceníku;
- 3.8 nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva nebo Objednávka, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně;
- 3.9 změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu.
- 3.10 nesdílet uživatelovi přístupová hesla ke Koncovému zařízení připojenému k Síti.

## 4. Práva a povinnosti Uživatele

### Uživatel je oprávněn:

- 4.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou;
- 4.2 požádat o změnu Smlouvy;
- 4.3 uplatňovat Reklamacce proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně za Službu;
- 4.4 požádat Poskytovatele o pozastavení užívání Služeb na dobu určitou. Tato doba začíná běžet nejdříve první den měsíce následujícího od doručení žádosti a nesmí být delší než 3 měsíce. Během této doby nemá Uživatel právo na výpověď Smlouvy. U Smluv s Minimální dobou užívání Služby se tato prodlužuje o dobu pozastavení užívání Služeb. Po uplynutí této doby budou Služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu.

### Uživatel je povinen:

- 4.5 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Objednávkou, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, zejména:
  - a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich;
  - b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
  - c) nenarušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, 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 uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím;
  - g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;
- 4.6 řádně a včas hradit ceny za Služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby;
- 4.7 zajistit, aby jeho Koncová zařízení splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, které připojuje na Síť včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;

- 4.8 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo Sítě;
- 4.9 písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Dále je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 4.10 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Sítě a Závady v poskytování Služby;
- 4.11 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé Služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele, případně umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení,
- 4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami;
- 4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
- 4.14 neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak,
- 4.15 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem,
- 4.16 nepostupovat třetím osobám svá přístupová jména a hesla přidělená Poskytovatelem pro užívání Služby. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služeb Poskytovatele až do okamžiku oznámení této skutečnosti,
- 4.17 neměnit nastavení Koncových zařízení provedené Poskytovatelem. Porušení tohoto ustanovení je považováno za hrubé porušení Smlouvy.
- 4.18 dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace;
- 4.19 zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel;
- 4.20 umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k Síti ve svých prostorách, nutný k zajištění řádného chodu Služeb;
- 4.21 učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Sítí.
- 5. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**
- 5.1 Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 5.2 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb, jako podklad pro jejich vyúčtování, minimálně po dobu 1 roku od jejich vzniku. Na základě požadavku Uživatele je Poskytovatel povinen tyto informace Uživateli poskytnout. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešit vzniklé nesrovnalosti, tvoří tyto záznamy dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatele v Síti Poskytovatele.
- 5.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli 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. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.
- 5.4 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
- 5.5 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťující veřejné komunikační síť a Poskytovatelům poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby a to za účelem zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.
- 6. Ceny telekomunikačních služeb a platební podmínky**
- 6.1 Poskytovatel účtuje své Služby na základě platného Ceníku, který je včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, k dispozici na www stránkách Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel může od Uživatele před uzavřením Smlouvy požadovat složení záloh jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn takto složené zálohy držet po celou dobu smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn použít zálohy k zaplacení pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních pokut, a současně žádat Uživatele o doplacení záloh do původní výše. Po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohy nebo jejich část vrátí do dvou měsíců ode dne ukončení Smlouvy, nebyli-li započteny na pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Uživateli po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) daňový doklad / fakturu k úhradě částky za Služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.
- 6.4 Všechny ceny Služeb za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Ceny Služeb za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část úplného zúčtovacího období.
- 6.5 Ceny za poskytování Služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se ceny přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.
- 6.6 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.7 Vyúčtování Služeb a daňový doklad Poskytovatel Uživateli zasílá v elektronické formě na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě. Na požádání je daňový doklad zasílán poštou na fakturační adresu.
- 6.8 Žádost o podrobné vyúčtování volání musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
- 6.9 Splatnost vyúčtování je 10 kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.
- 6.10 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesláním upomínek, vymáháním pohledávek a zasíláním faktur na fakturační adresu. Tyto náklady je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.12 Ocitne-li se Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu. Vyúčtování úroku z prodlení může být součástí vyúčtování ostatních Služeb.
- 6.13 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 6.14 Uživatel nemá právo na vrácení poměrné části předplaceného za nevyužité Služby (poplatek za registraci domén), pokud Smlouvou sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 10.10.
- 6.15 V případě, že Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.9 za Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně přerušit poskytování Služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo za opětovné zprovoznění Služeb požadovat po Uživateli poplatek dle Ceníku.
- 6.16 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby není dotčen omezením nebo přerušením Služeb podle těchto Všeobecných podmínek.
- 6.17 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb Uživateli ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování Služeb, upomínky a jiná korespondence zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo Uživateli doručit.
- 6.18 Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a vypovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 10.10 d) dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci Služeb. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivního poplatku dle platného Ceníku.
- 6.19 Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny poskytovaných Služeb ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 6.20 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání pohledávek vzniklých z neuhrazených vyúčtování Uživatele. Uživatel se zavazuje jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným inkasujícím/účtujícím zmocněncem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s vymáháním pohledávek.

## 7. Hlášení Poruch nebo Závad a termíny jejich odstranění

- 7.1 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné Poruchy a Závady Služby nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele:
- osobně v provozovnách Poskytovatele
  - telefonicky na čísle 577 663 333
  - e-mailem na [hotline@tcservis.cz](mailto:hotline@tcservis.cz)
- Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy co nejdříve, v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 7.2 Poskytovatel odstraní i Závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem zvláště pro každý případ, pokud se nejedná o poruchu třetí strany.

## 8. Parametry Služeb a Reklamací

- 8.1 Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:
- SLAn** s garancí dostupnosti 95% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 36) * 1 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
  - SLA+** s garancí dostupnosti 97% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 21) * 2 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
  - SLA++** s garancí dostupnosti 99% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 8) * 3 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- 8.2 Není-li Objednávkou či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLAn.
- 8.3 Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle článku 8.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.
- 8.4 Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)
  - Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.
  - Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.
  - Úhrnná doba Poruch v příslušném zúčtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.
- 8.5 Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadně poskytovanou Službu. Reklamací se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, a to:
- osobně v provozovnách Poskytovatele
  - telefonicky na čísle 577 663 333
  - e-mailem na [hotline@tcservis.cz](mailto:hotline@tcservis.cz)
- Poskytovatel je oprávněn požádat Uživatele, aby uplatnil Reklamaci písemně.
- 8.6 Podání Reklamací nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 8.7 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne doručení této Reklamací.
- 8.8 Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené Reklamací do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Uživateli přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení Reklamací, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.
- 8.9 Poskytovatel Služby neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

- 8.10 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamací, může Uživatel podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

## 9 Seznam účastníků veřejné telefonní služby; účastnická čísla

- 9.1 Uživateli bude Poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle vyššího územně správní celku podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází Adresa zřízení Služby.
- 9.2 Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku.
- 9.3 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato Služba může být zplacněna dle Ceníku.
- 9.4 Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele.
- 9.5 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů Služby dle článku 9.7 a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech Uživatelů a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 9.6 Údaje zpracované podle článku 9.5 může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele Služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu Uživatelů Služby.
- 9.7 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice.
- 9.8 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživateli co nejjednodušší. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživateli seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřitelnějiž inzerční údaje ani reklama.
- 9.9 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 9.10 Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživateli Služby a pro účely informační služby o telefonních číslech uživatelů.

## 10 Vznik, změna, platnost a účinnost Smlouvy

- 10.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání Služby je uvedena ve Smlouvě.
- 10.2 Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Uživatele se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objedávce. 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 účinnou.
- 10.3 Po přijetí Objednávky provede Poskytovatel technické šetření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.
- 10.4 Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení Služby, ale nejdříve po úhradě Služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.
- 10.5 Uživatel je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění typu Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy Uživateli. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli.
- 10.6 Pokud je platnost Smlouvy uzavřena na dobu určitou nebo je stanovena Minimální doba užívání Služby, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení platnosti Smlouvy nebo do vypršení Minimální doby užívání Služby a požadovat plnění Smlouvy v původním rozsahu.
- 10.7 Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Uživatele nebo jsou ceny, uvedeny ve změně Ceníku zvýšeny v neprospěch Uživatele; výpověďní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě

- obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
- b) bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Pořádá-li Uživatel výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená Minimální doba užívání Služby, má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím Minimální doby užívání Služby jednorázovou cenu ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za výše uvedené období.
- 10.8 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle článku 10.7 b) nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a Služby, které jsou předmětem Smlouvy na dobu určitou.
- 10.9 Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 10.10 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Uživateli:
- v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
  - v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele.
  - v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování Poruch Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.
  - v případě, že je Uživatel v prodlení s úhradou vstupního poplatku za zřízení Služeb a/nebo je Uživatel v prodlení s úhradou ceny poskytovaných Služeb ve smyslu článku 6.9 a Uživatel takovou závalu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem neodstraní.
  - v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
  - v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Uživatel nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného Poskytovatele.
- 10.11 V případě odstoupení dle článků 10.10 a), 10.10 b), 10.10 c) nebo 10.10 d) má Poskytovatel právo účtovat Uživateli cenu, jejíž výše je upravena v článku 10.7 b).
- 10.12 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Uživateli.
- 10.13 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v Síti, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby formou výpovědi ze strany Uživatele dle článku 10.7 b). Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Uživateli cenu dle článku 10.7 b) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Uživatele a s tím spojené nedodržení Minimální doby užívání Služby.
- 10.14 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 10.15 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 10.16 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy Uživatelem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případující na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle článků 10.10 a), 10.10 b), 10.10 c) nebo 10.10 d).
- 10.17 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 10.18 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 11 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 11.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 11.2 Poskytovatel neodpovídá za:
- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části,
  - škodu, která vznikne zaviněním Uživatele,
  - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,
  - ušlý zisk,
  - jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 11.3 V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 11.4 Škodu dle článku 11.1 nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,- Kč. Částku vyčíslicí škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích do 30 kalendářních dnů.
- 11.5 Uživatel odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním Uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 100 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Uživatele je Uživatel povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 11.6 Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.
- 11.7 Jakmile Uživatel uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle článků 11.5 a 11.6, zaplatí Uživatel náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 11.8 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.
- 12 Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení**
- 12.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 12.
- 12.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu a, pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 12.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání, avšak nejpozději do 10 pracovních dnů po doručení oznámení o sporu, s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.
- 12.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 12.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 12.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 12.7 O jednáních podle článků 12.3 a 12.4 se pořizují písemné zápisy.
- 13 Společná a závěrečná ustanovení**
- 13.1 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku Poskytovatel a Uživatel sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 13.2 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
- číslované Dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
  - Smlouva
  - technické specifikace poskytovaných Služeb (součástí Objednávky)
  - Ceník
  - Všeobecné podmínky.
- 13.3 Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit a doplňovat v souladu s článkem 3.5. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 10.7 a).
- 13.4 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné všeobecné podmínky Poskytovatele a nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.1.2007.