

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1. Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Podmínky) stanovují základní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím technických prostředků Poskytovatele, nebo třetích stran. Služba je poskytována jako veřejná.
- 1.2. Podmínky obsahují dvě části - V první, Obecné části podmínek jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají hlasových služeb a Internetových služeb.

## **2. DEFINICE POJMŮ**

- 2.1. **Ceník** – dokument vydaný Poskytovatelem, ve kterém jsou uvedeny ceny účtované za poskytované Služby.
- 2.2. **Internet** – mezinárodní počítačová síť, pracující na základě jednotného přenosu datových paketů, dle federálního zákona o telekomunikacích USA 1997.
- 2.3. **Koncové zařízení** – Zařízení, jehož prostřednictvím Uživatel využívá poskytované Služby.
- 2.4. **Koncový bod Služby** – standardizované rozhraní, na které Účastník připojuje své Koncové zařízení.
- 2.5. **Koncový bod Účastníka** – Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele.
- 2.6. **Kontaktní osoba** – osoba určená Účastníkem nebo Poskytovatelem, která zajišťuje komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem ohledně plnění smlouvy.
- 2.7. **Licence** – dokumenty vydané ČTÚ, opravňující Poskytovatele k poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.8. **Oprávněný zástupce** – osoba oprávněná se za Účastníka zavazovat a uzavřít smlouvu.
- 2.9. **Opouštěný poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno a číslo, nebo čísla budou přenášeny k Přijímacímu poskytovateli služby.
- 2.10. **Poskytovatel** - společnost N.T.INVE s.r.o. , která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu oprávnění daných Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) .
- 2.11. **Předávací protokol** – Předávací protokol potvrzuje zřízení Služby, nebo části Služby Poskytovatelem, její předání a akceptování Uživatelem. Předávací protokol je vyhotoven písemně ve dvou provedeních, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom z nich. Předávací protokol je podepsán zástupci obou stran. Předávací protokol obsahuje datum předání služby.
- 2.12. **Přijímací poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.
- 2.13. **Přenositelnost telefonního čísla** - povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla.
- 2.14. **Přenesené telefonní číslo** - telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.15. **Reklamace** - právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.16. **Služba** - telekomunikační Služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.
- 2.17. **Smlouva** – dokument, který stanovuje podmínky poskytování Služby a její parametry. Smlouva je odsouhlasena Poskytovatelem i Účastníkem.
- 2.18. **Telefonní stanice** – služba přístupu k Telekomunikační síti.
- 2.19. **Telekomunikační síť** – veřejná telekomunikační síť provozovaná držitelem příslušné Licence, která je využívána pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb. Telekomunikační síť se rozumí funkčně propojený soubor Telekomunikačních zařízení k přepravě informací

mezi koncovými body této sítě, nebo soubor rádiových zařízení k přepravě těchto informací, nebo jejich kombinace. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

- 2.20. **Telekomunikační zařízení** – technické zařízení sloužící k řádnému poskytnutí Služby.
- 2.21. **Účastník** – Uživatel telekomunikační Služby, fyzická, nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.22. **Uživatel** – fyzická, nebo právnická osoba, která je svéprávná a způsobilá k využívání telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 2.23. **Výpadek** – neplánovaný stav technického charakteru, kdy poskytovaná Služba není dostupná.
- 2.24. **Vyšší moc** – Překážka, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele či Účastníka a brání některému z nich ve splnění jejich povinností plynoucích ze Smlouvy, zejména živelná pohroma, povodeň, záplava, exploze, zřícení budovy, výboj statické elektřiny, stávka, demonstrace, nebo závada v dodávce elektrické energie.
- 2.25. **Závada** – stav, který znemožňuje používat Telekomunikační zařízení nebo Službu obvyklým způsobem, nebo způsobuje nesprávnou tarifikaci hovorů.
- 2.26. **Zřízení první služby** – Zřízením první služby se rozumí den, kdy byla Uživateli předána alespoň jedna ze služeb specifikovaných ve Smlouvě. O této skutečnosti byl sepsán předávací protokol, kterým Poskytovatel Službu předává a Uživatel Službu přijímá

### 3. OBECNÁ ČÁST

#### 3.1. Vznik smluvního vztahu

- 3.1.1. Veškeré poskytované Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.
- 3.1.2. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou, nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.1.3. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem zřízení první služby.

#### 3.2. Změna smluvního vztahu

- 3.2.1. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3.2.2. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a pokud žádná ze smluvních stran nejpozději dva měsíce před skončením účinnosti Smlouvy nezašle druhé straně oznámení, že hodlá tuto smlouvu ukončit, Poskytovatel i Účastník výslovně souhlasí s tím, že se Smlouva k poslednímu dni sjednané doby jejího trvání mění na Smlouvu na dobu neurčitou.
- 3.2.3. Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby.
- 3.2.4. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

#### 3.3. Ukončení smluvního vztahu

- 3.3.1. Smluvní vztah může být ukončen:
  - 3.3.1.1. Uplynutím sjednané doby trvání smlouvy
  - 3.3.1.2. Dohodou Poskytovatele a Účastníka
  - 3.3.1.3. U smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí, i bez udání důvodu, kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Výpovědní lhůta počíná běžet

- od prvního dne následujícího měsíce po písemném doručení výpovědi druhé straně.
- 3.3.1.4. Odstoupením kterékoliv smluvní strany z důvodu podstatného porušení Smlouvy dle jejího bodu 3.3.1.6. a 3.3.1.7. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
- 3.3.1.5. Výpovědí Účastníka, pokud nesouhlasí se změnou ceny Služby. Písemná výpověď musí být doručena na adresu sídla Poskytovatele nejpozději do 14 dnů od data oznámení změny ceny služby. Smlouva zaniká okamžikem pozbytí platnosti původní ceny.
- 3.3.1.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy pouze v případě:
- 3.3.1.6.1. Uživatel je v prodlení s úhradou faktur.
- 3.3.1.6.2. Uživatel vstoupil do likvidace, na jeho majetek byl vypsán konkurs.
- 3.3.1.6.3. Uživatel neoprávněně zasahuje do zařízení Poskytovatele, nebo třetí strany.
- 3.3.1.6.4. Uživatel opakovaně, ve stanoveném termínu, nereaguje na písemné výzvy Poskytovatele.
- 3.3.1.7. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy pouze v případě:
- 3.3.1.7.1. Poskytovatel není schopen odstranit Závadu v příslušných termínech.
- 3.3.1.7.2. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.
- 3.3.1.7.3. Ukončení smluvního vztahu nezavazuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli cenu za realizované Služby, ani případné odpovědnosti za škody způsobené na zařízeních Poskytovatele, nebo třetí strany.
- 3.3.1.7.4. V souvislosti s ukončením smluvního vztahu, je Uživatel oprávněn požádat o umožnění přenositelnosti telefonního čísla dle článku 3.4. Všeobecných podmínek.

### 3.4. Přenositelnost čísla

- 3.4.1. Poskytovatel je povinen vyhovět žádosti Uživatele o umožnění přenositelnosti čísla dle §34 Zákona o elektronických komunikacích a Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Přenositelnost telefonního čísla není možná, pokud se jedná o číslo v obchodním centru, kde je součástí provolbového bloku.
- 3.4.2. Přenesení telefonního čísla:
- 3.4.2.1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby Přejímajícímu poskytovateli služby.
- 3.4.2.2. Přejímající poskytovatel služby informuje Účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
- 3.4.2.2.1. nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele služby,
- 3.4.2.2.2. cenových a časových podmínek přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
- 3.4.2.2.3. důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
- 3.4.2.2.4. časových limitech přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
- 3.4.2.3. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 3.4.2.4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním

- dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 3.4.2.5. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta nezačala běžet.
- 3.4.2.6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 3.4.2.7. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá Účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

### 3.5. Práva a povinnosti Účastníka

- 3.5.1. Účastník má právo na užívání Služby v rozsahu a za podmínek daných Smlouvou.
- 3.5.2. Účastník je povinen užívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR, Smlouvou, Podmínkami a v souladu s dobrými mravy.
- 3.5.3. Účastník nesmí provádět žádné zásahy na zařízeních Poskytovatele a třetích stran, sloužících k poskytování Služby.
- 3.5.4. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy. V případě prodlení s platbou je Účastník povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5.5. Neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 3.5.6. Neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě.
- 3.5.7. Při využívání Služby používat pouze schválená Koncová zařízení.
- 3.5.8. Účastník je povinen zpřístupnit Poskytovateli Koncový bod Účastníka a Koncové zařízení.

### 3.6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.6.1. Oznámení o změně cen služeb uveřejní na svých webových stránkách alespoň 14 dnů před účinností změny.
- 3.6.2. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi předem známá přerušení nebo omezení poskytování Služby, například z důvodu údržby technických zařízení Poskytovatele nebo třetí strany, pokud jsou tato Poskytovateli známá.
- 3.6.3. Poskytovatel bude provozovat Službu v souladu s parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 3.6.4. Je-li Účastník v prodlení s platbou faktury, a pokud nereagoval v termínu stanovém první písemnou upomínkou, má Poskytovatel právo dočasně zamezit Účastníkovi užívání Služby. Pozastavení užívání Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit za tuto dobu pravidelnou platbu.
- 3.6.5. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.

### 3.7. **Ceny a platební podmínky**

- 3.7.1. Ceny za Službu jsou uvedeny ve Smlouvě, jejích přílohách, dodatcích nebo v platném Ceníku.
- 3.7.2. Cena za službu je součtem pravidelných plateb a plateb za poskytnuté Služby. Platby za poskytnuté Služby se vypočítají na základě údajů naměřených technickým zařízením Poskytovatele.
- 3.7.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat jednorázový zřizovací poplatek za Službu.
- 3.7.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat jistinu, či zálohovou platbu.
- 3.7.5. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu za poskytnuté Služby předloží Poskytovatel do 15. dne měsíce následujícího. Faktury jsou zasílány v písemné, nebo elektronické podobě.
- 3.7.6. Účastník je povinen uhradit fakturu tak, aby v den splatnosti byla částka připsána na účet Poskytovatele, jinak je Účastník v prodlení.
- 3.7.7. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo nečerpání Služby z důvodů na straně Uživatele.
- 3.7.8. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo čerpání Služby v případě přerušení poskytování Služby Poskytovatelem z důvodu prodlení s platbou faktur, nebo z důvodu porušení jiných smluvních podmínek.
- 3.7.9. Pravidelné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby, nebo části Služby do užívání Účastníkovi. Rozhodným dnem je den podepsání Předávacího protokolu.
- 3.7.10. Je-li Služba poskytována pouze v části účtovacího období, jsou pravidelné platby vypočteny jako výše pravidelné platby krát počet dnů užívání Služby děleno počtem dnů měsíce.
- 3.7.11. Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, včetně výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli k využívání služby poskytnuto a výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany Účastníka nebo dohodou obou smluvních stran, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 3.7.12. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele způsobené z jiných důvodů než Vyšší mocí. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných plateb zaplacených za dané období.

### 3.8. **Ochrana dat**

- 3.8.1. Poskytovatel a Účastník se zavazují nakládat s informacemi o druhé straně o níž se dozví při plnění Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy ČR.
- 3.8.2. Poskytovatel smí využívat informace získané v rámci poskytovaných Služeb pouze k účelu, pro něž byly získány.
- 3.8.3. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu informací před neoprávněným zpracováním, nebo zneužitím.
- 3.8.4. Poskytovatel je povinen uchovávat informace pouze po dobu maximálně nutnou.
- 3.8.5. Poskytovatel je povinen učinit opatření vedoucí k zabránění možnosti zneužití údajů fyzickými osobami, které s nimi přicházejí do styku v rámci svého pracovního poměru u Poskytovatele.
- 3.8.6. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné všechny informace získané v rámci plnění Smlouvy a tyto údaje nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé strany. Závazek mlčenlivosti trvá rok po skončení smluvního vztahu.

### **3.9. Hlášení Poruch nebo Závad a termíny jejich odstranění**

- 3.9.1. Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné Závady Služby nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele:
  - 3.9.1.1. telefonicky na čísle 602 65 75 75
  - 3.9.1.2. Prostřednictvím elektronického formuláře na [www.ntinve.cz](http://www.ntinve.cz)
- 3.9.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy co nejdříve, v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 3.9.3. 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.

### **3.10. Reklamac**

- 3.10.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.
- 3.10.2. Reklamaci je Poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, v případě nutnosti jednání se zahraničním partnerem do 60 dnů, ode dne doručení reklamace.
- 3.10.3. Reklamac se uplatňují písemně na kontaktní adrese Poskytovatele.
- 3.10.4. Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo vrácením přeplatku do 30 dnů od vyřízení reklamace, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 3.10.5. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 3.10.6. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou i spornou cenu.
- 3.10.7. Reklamac jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.1. Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy a mají povahu jiných obchodních podmínek ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění.
- 4.2. Případné změny Všeobecných podmínek jsou komunikovány elektronickou poštou.
- 4.3. Tyto podmínky vstupují v platnost dnem 1. ledna 2010
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn ve smyslu ust. § 1752 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit. Tato změna bude Uživateli oznámena ve lhůtě 14 dnů před nabytím účinnosti elektronickou poštou a zveřejněním na internetových stránkách Poskytovatele. Uživatel je oprávněn ve lhůtě 1 týdne Poskytovateli písemně sdělit na adresu jeho sídla, že s novým zněním Všeobecných podmínek nesouhlasí. V tomto případě zůstávají pro Uživatele v platnosti Všeobecné podmínky v původním znění.

## 5. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK - INTERNETOVÉ SLUŽBY

5.1. Poskytovány jsou Služby přímého přístupu k Internetu.

### 5.2. Práva a povinnosti Účastníka

5.2.1. Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných právních předpisů. Služba zejména nesmí být využívána k zasílání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob. Porušení výše uvedených povinností je podstatným porušením Smlouvy ze strany Účastníka.

5.2.2. Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje práva třetích osob nebo existuje-li podezření, že Účastník porušuje obecně závazné právní předpisy, má právo požadovat od Účastníka vysvětlení a případně i zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.

### 5.3. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.3.1. Poskytovatel je oprávněn regulovat službu Účastníkům s provozem významně převyšujícím průměrné využívání Služby ostatními Účastníky.

### 5.4. Služby s přímým připojením k Internetu

5.4.1. Přístup do sítě Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele, nebo třetích stran.

5.4.2. Ke Službám může Poskytovatel též nabídnout:

5.4.2.1. Přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu. IP adresy jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

5.4.2.2. Možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele, nebo třetí strany.

5.4.2.3. Asistenci při registraci jména domény druhé úrovně.

5.4.2.4. Poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele, nebo třetí strany.

5.4.2.5. Poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele, nebo třetí strany.

5.4.3. Pokud je požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na specifikované podmínky (např. registrace IP adresy), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

## **6. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK - HLASOVÉ SLUŽBY**

### **6.1. Práva a povinnosti Účastníka**

- 6.1.1. Účastník se zavazuje, že nebude uskutečňovat zlomyslná volání a žádné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.
- 6.1.2. Účastník odpovídá za to, že u jeho Telefonní stanice nebude úmyslně vyvěšován mikrotelefon.

### **6.2. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.2.1. Poskytovatel v rámci Služby umožní přístup k tísňovým službám, číslu integrovaného záchranného systému, hlášení poruch, hovory s Telefonní stanicí určenou k podávání telegramů telefonicky.

### **6.3. Předmět a rozsah hlasové Služby s přímým připojením**

- 6.3.1. Hlasová Služba obsahuje komplexní rozsah hlasových služeb: volání do veřejných pevných telefonních sítí České Republiky, volání do veřejných mobilních sítí České Republiky, volání do veřejných pevných a mobilních telefonních mezinárodních sítí, příchozí volání ze všech veřejných telefonních národních a veřejných telefonních mezinárodních sítí.
- 6.3.2. V rámci Služby Účastník uskutečňuje telefonní hovory přímou volbou účastnického čísla.
- 6.3.3. V rámci Služby umožní Poskytovatel rovněž přenos faxových zpráv v hovorovém pásmu.
- 6.3.4. Poskytovatel přidělí Účastníkovi účastnické číslo, případně více účastnických čísel.
- 6.3.5. Poskytovatel umožní přístup k doplňkovým službám Sítě uvedených v aktuálním ceníku Služby.



## 7. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK – PRONÁJEM TELEKOMUNIKAČNÍCH OKRUHŮ

### 7.1. Parametry Služeb a Reklamacie

- 7.1.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:
- 7.1.2. **Události vyšší moci:** Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za poruchy na straně poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.
- 7.1.3. Sledování období z hlediska SLA: Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce.
- 7.1.4. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období má uživatel, pokud nedošlo k dodržení garantovaných parametrů, možnost písemně požadovat dobropis ve výši poměrné části měsíční ceny za služby.
- 7.1.5. **Začátek poruchy:** Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas nahlášení poruchy pověřenou osobou uživatele stanovenou ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku ke smlouvě, a to telefonickým ohlášením z telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku.
- 7.1.6. **Servisní zásah:** Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradní službou bezchybnou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či médiu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset a rekonfigurace).
- 7.1.7. **Přerušování poruchy:** Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách uživatele, nebo prostorách třetí osoby, kam uživatel zajišťuje přístup, je uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí uživatele telefonicky a zároveň s uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisnímu techniku poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy
- 7.1.8. obnoveno.
- 7.1.9. **Ukončení poruchy:** Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který byl před zjištěním závady, nebo v případě, že systém sám rozpozná, že závada byla odstraněna.
- 7.1.10. **Dostupnost služby:** Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná bez poruchy z důvodu na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \left[ \frac{\text{počet hodin v měsíci} - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})}{\text{počet hodin v měsíci}} \right] \times 100$$

- 7.1.11. Pokud porucha přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.
- 7.1.12. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
  - 7.1.12.1. Porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě poskytovatele,
  - 7.1.12.2. Porucha způsobena výpadkem napájení na koncovém zařízení uživatele,
  - 7.1.12.3. Doba, po kterou není zaměstnancům poskytovatele (za účelem odstranění poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele,
  - 7.1.12.4. Porucha způsobená zaviněním uživatele,
  - 7.1.12.5. Přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby - je takové přerušení služby, které je nejméně 2 dny předem oznámeno uživateli, nebo je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby. Přerušení z důvodu plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro práci, je poskytovatel povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být práce ukončena,
  - 7.1.12.6. Přerušení z důvodů pravidelné údržby - je takové přerušení služby, které je stanoveno 2x měsíčně v nočních hodinách 1:00-3:00 hod. vždy v 1.den a 20.den v měsíci. Přerušení z důvodů pravidelné údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se v uvedeném období nezapočítává.