

## 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 odchylná od těchto Všeobecných podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

## 2 Definice pojmů

- 2.1 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny v *Objednávce a Ceníku*.
- 2.3 **Poskytovatel** je společnost TC servis, s.r.o. se sídlem tř. Tomáše Bati 1845, 765 02 Otrokovice, IČ: 25533673, zapsaná v KOR Brno, oddíl C, vložka 31071.
- 2.4 **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*.
- 2.5 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem včetně všech dodatků a příloh.
- 2.6 **Objednávka** je objednávka na telekomunikační služby s uvedením technické a platební specifikace poskytovaných Služeb.
- 2.7 **Ceník** je platný ceník Služeb Poskytovatele, Uživateli je dostupný v sídle Poskytovatele a na jeho www stránkách. *Ceník* obsahuje název Služby, typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby a všechny doplňkové služby a poplatky.
- 2.8 **Sít'** je síť elektronických komunikací dle definice *Zákona* 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.
- 2.9 **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.
- 2.10 **Koncový bod** je fyzický bod, ve kterém je Uživateli Poskytovatelem umožněn přístup ke Službě. Poskytovatel zaručuje Uživateli smluvené vlastnosti Služby a odpovídá za provoz Služby se smluvními parametry v *Koncovém bodě*.
- 2.11 **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke *Koncovému bodu*, případně k datové síti třetí strany.
- 2.12 **Adresa zřízení Služby** je adresa objektu, ve kterém je umístěno *Koncové zařízení*.
- 2.13 **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 *Objednávku*.
- 2.14 **DUŽP** je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.15 **Aktivace** je služba, v jejímž rámci jsou Uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci *Koncového zařízení*.
- 2.16 **Minimální doba užívání Služby** je doba, po kterou Uživatel není oprávněn podat výpověď ze Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
- 2.17 **Závada** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za *Koncovým bodem* (na straně Uživatele).
- 2.18 **Porucha** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před *Koncovým bodem* (na straně Poskytovatele).
- 2.19 **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.
- 2.20 **Úřad** je Český telekomunikační úřad místně příslušný pro danou oblast.

## 3 Práva a povinnosti Poskytovatele

### Poskytovatel je povinen:

- 3.1 udržovat Sít' 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 Uživateli 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 (kompenzaci za nefunkčnost) po dobu *Poruchy*;
- 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.

### 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* a na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel je povinen oznámit tuto informaci Uživateli elektronickou poštou v dostatečném předstihu, s udáním termínu, předpokládané doby trvání a důvodu omezení nebo přerušování poskytovaných Služeb. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není *Poruchou*;
- 3.7 měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby pokud budou dodrženy parametry Služby dle *Objednávky a Ceníku*;
- 3.8 Omezit užívání Služeb, pokud Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za Služby Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo formou sms zprávy.
- 3.9 nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, zejména není-li řádně uzavřena Smlouva, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a/nebo má doposud neuhrazené pohledávky vůči poskytovateli či vstoupil do likvidace;
- 3.10 změnit účastnické číslo stanice rozhodnutím příslušného správního orgánu (změna číslovacího plánu) i bez souhlasu Uživatele, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn. v souladu se *Zákonem* 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.
- 3.11 nesdílet uživateli 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, *Objednávku*, 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 nebo platného Ceníku 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, která připojuje na Sít', včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
- 4.8 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo Sítě;

- 4.9 informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti *Smlouvy* o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi *Smlouvy* včetně fakturační adresy a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- 4.10 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování *Služby*, zejména *Poruchy a Závady Sítě*;
- 4.11 při ukončení *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* nebo na písemnou žádost Poskytovatele vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli, případně umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Uvedené ujednání se nevztahuje na zařízení Uživatелеm od Poskytovatele zakoupené;
- 4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou *Služby*, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené *Smlouvou a/nebo* 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* Poskytovatelem až do okamžiku oznámení této skutečnosti;
- 4.17 neměnit nastavení *Koncových zařízení* provedené Poskytovatelem;
- 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 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.
- 5.2 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* v platném a účinném znění. Při ukončení platnosti *Smlouvy* je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.
- 5.3 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatелеm jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení a/nebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
- 5.4 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Uživatele s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytování *Služeb*, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.
- ## 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 v sídle Poskytovatele a na www stránkách Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel může od Uživatele před uzavřením *Smlouvy* požadovat složený 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 Uživatелеm, zejména k úhradě ceny poskytnutých *Služeb*. Pokud je záloha použita na úhradu nesplacené ceny poskytnuté *Služby* či nezaplaceného úroku z prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyzvat Uživatele k doplacení zálohy do původní výše. Po ukončení *Smlouvy* Poskytovatel zálohy nebo jejich část vrátí a to nejpozději do dvou měsíců ode dne ukončení *Smlouvy*, pokud je nezapočetl na pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Uživateli na příslušné zúčtovací období, které je uvedeno ve *Smlouvě* daňový doklad / fakturu k úhradě částky za *Služby* poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.
- 6.4 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*. Ceny *Služeb* za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část úplného zúčtovacího období.
- 6.5 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat všechny poskytnuté *Služby*, náklady spojené s rozesláním upomínek, vymáháním pohledávek, zasíláním faktur a ukončením *Smlouvy*, smluvní pokuty a služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání *Služby* jinými uživateli než Uživatелеm. V případě neoprávněného užívání *Služby* jinými uživateli je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* na základě oznámení Uživatele o zneužití *Služby*. Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesláním upomínek, vymáháním pohledávek a zasíláním faktur na fakturační adresu. Výše těchto nákladů je uvedena v *Ceníku*. Uživatel je povinen uhradit tyto náklady ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 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, dohodnutý úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně za každý den prodlení. Úrok z prodlení je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování úroku z prodlení.
- 6.11 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 6.12 Uživatel nemá právo na vrácení poměrné části předplatného za nevyužití *Služby*, pokud *Smlouvu* sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 11.12.
- 6.13 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté *Služby* není dotčen omezením nebo přerušením *Služeb* podle těchto *Všeobecných podmínek*.
- 6.14 Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 11.12 c) dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci *Služeb*. Zároveň si Poskytovatel vyhrazuje právo za opětovné zprovoznění *Služeb* požadovat po Uživateli poplatek dle *Ceníku*.
- 6.15 Vypovězení *Smlouvy* se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytnuté *Služby* ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatелеm.
- 6.16 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;
  - písemně na adresu sídla Poskytovatele;
  - telefonicky na čísle 840 111 221;
  - e-mailem na [hotline@tcservis.cz](mailto:hotline@tcservis.cz);
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit *Poruchy* co nejdříve, v souladu se *Smlouvou* a těmito *Všeobecnými podmínkami*.
- 7.3 Poskytovatel odstraní i *Závadu* prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatелеm, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatелеm.
- 7.4 Odpovídá-li za *Poruchu* nebo *Závadu Služby* Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové *Poruchy* nebo *Závady* vznikly.
- ## 8 Parametry Služeb a Reklamacce
- 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.

- b) **SLA** s garancí dostupnosti 99% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:  $\text{Náhrada} = \text{celková\_platba [Kč]} * (\text{úhrnná\_doba\_Poruch [hod]} - 21) * 2 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- c) **SLA++** s garancí dostupnosti 99,5% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:  $\text{Náhrada} = \text{celková\_platba [Kč]} * (\text{úhrnná\_doba\_Poruch [hod]} - 8) * 3 / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 99,5% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- 8.2 Není-li *Objednávkou* či *Ceníkem* stanoveno jinak, je na *Službu* poskytnuto 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 příslušném zúčtovacím období se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku *Poruchy (Tcrash)*;
  - Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě, přestože byl k jeho umožnění vyzván, posouvá se *Tcrash* na dobu umožnění zásahu;
  - Okamžik, kdy je Poskytovatelem *Porucha* odstraněna a *Služba* opět zprovozněna, je časem zprovoznění *Služby (Tstart)*;
  - Úhrnná doba *Poruch* v příslušném zúčtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (*Tcrash*) a odstraněním (*Tstart*) jednotlivých *Poruch*.
- 8.5 *Reklamací* se uplatňuje ve lhůtě stanovené *Zákonem* a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou *Službu* nebo ode dne vadného poskytnutí *Služby*, a to:
- osobně v provozovně Poskytovatele;
  - písemně na adrese sídla Poskytovatele;
  - telefonicky na čísle 840 111 221;
  - e-mailem na [hotline@tcservis.cz](mailto:hotline@tcservis.cz);
- 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 *Reklamací* stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení *Reklamací*. Vyžaduje-li vyřízení *Reklamací* projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel tuto reklamací 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.
- 8.9 Poskytovatel neodpovídá za *Poruchy* vzniklé mimo jeho zařízení a jeho *Sít* a tyto závady nejsou předmětem *Reklamací*.
- 8.10 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení *Reklamací*, může Uživatel podat námitku u *Úřadu*.

## 9 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla

- 9.1 Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví *Úřad* opatřením obecné povahy č.OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav.
- 9.2 Uživatel uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přejímajícího operátora) vyplněním formuláře (CAF) a současně může Poskytovatele pověřit odesláním svého požadavku na výpověď smlouvy opouštěnému operátorovi. Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny předané informace Uživatелеm jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.
- 9.3 Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených smluvních závazcích k opouštěnému Poskytovateli.

## 10 Seznam účastníků veřejné telefonní služby; účastnická čísla

- 10.1 Uživateli bude Poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle vyššího územně správního celku podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází adresa zařízení *Služby*.
- 10.2 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatелеm. Tato *Služba* může být zpoplatněna dle *Ceníku*.
- 10.3 Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele.
- 10.4 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů *Služby* dle článku 10.6 a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech Uživatelů a

k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené *Úřadem*. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.

- 10.5 Údaje zpracované podle článku 10.4 může Poskytovatel používat též pro vlastní účely informační služby o telefonních číslech, případně i pro vydávání telefonního seznamu Uživateli.
- 10.6 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.
- 10.7 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vzhledáváním Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit.
- 10.8 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 10.9 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.

## 11 Vznik, změna, platnost a účinnost Smlouvy

- 11.1 *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 vždy uvedena ve *Smlouvě*. *Smlouva* je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.2 V případě, že mezi Účastníkem a Poskytovatelem je již platně uzavřena *Smlouva*, lze ji měnit či doplňovat i elektronicky prostřednictvím elektronické pošty nebo vyplněním formuláře na www stránkách Poskytovatele.
- 11.3 Po přijetí závazné nabídky k uzavření *Smlouvy* ze strany Účastníka provede Poskytovatel technické šetření, zda zřízení *Služby* nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit *Službu* s požadovanými parametry.
- 11.4 Zřídit *Službu* je Poskytovatel povinen sjednaným *Dnem zřízení Služby*, ale nejdříve po úhradě ceny zřízení *Služby*, je-li ke zřízení *Služby* vyžadována.
- 11.5 Uživatel je oprávněn požadovat změnu *Smlouvy* ve smyslu změny či doplnění typu *Služeb* poskytovaných na základě této *Smlouvy*. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli.
- 11.6 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.
- 11.7 Je-li součástí *Smlouvy* uzavřené mezi Poskytovatelem jako prodávajícím a Uživatелеm jako kupujícím také kupní smlouva na prodej *Koncových zařízení*, je Poskytovatel povinen toto zařízení Uživateli dodat při uzavření *Smlouvy* a/nebo bez zbytečného odkladu. Při převzetí *Koncového zařízení* je Uživatel povinen si jej řádně zkontrolovat, a pokud nevytkne Poskytovateli žádné vady, má se za to, že na tomto předmětu koupě Uživatel neshledal žádné viditelné vady. Vlastnické právo a nebezpečí škody na *Koncovém zařízení* přechází na uživatele jeho převzetím.
- 11.8 *Smlouva* může být ukončena dohodou. Jednostranně lze *Smlouvu* ukončit výpovědí či odstoupením a to v případě splnění níže uvedených podmínek.
- 11.9 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 sou ceny, uvedeny ve změněném *Ceníku* zvýšeny v neprospěch Uživatele; výpovědní 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, rozhodnutím správního orgánu nebo soudu.
  - bez uvedených důvodů; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li Uživatel výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena *Minimální doba užívání Služby*, ztrácí Uživatel nárok na zvýhodnění (slevy) poskytnuté Poskytovatelem v souvislosti s přijetím tohoto závazku k *Minimální době užívání Služby*, zejména pak zvýhodnění (slevy) spočítávající ve zvýhodněné ceně zřizovacího poplatku. Poskytovatel má pak právo vyúčtovat Uživateli alikvotní podíl z poskytnutých zvýhodnění (slev), zejména alikvotní podíl z ceny zřizovacího poplatku ve výši uvedené v *Objednávce*, ohledně kterého by byl Uživatel zvýhodněn, pokud by došlo k *Minimální době užívání Služby*. Alikvotní podíl se vypočte jako rozdíl v ceně stanovené pro *Službu* bez

*Minimální doby užívání Služby* (Plná cena) a ceny stanovené pro *Službu s Minimální dobou užívání Služby* (cena po slevě).

- 11.10 V případě *Smlouvy* uzavřené na dobu určitou se za *Minimální dobu užívání Služby* považuje sjednaná doba trvání *Smlouvy*. V případě ukončení *Smlouvy* před uplynutím sjednané doby se postupuje dle článku 11.9 b).
- 11.11 Výpověď *Smlouvy* není dotčena povinností Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 11.12 Poskytovatel je oprávněn od *Smlouvy* nebo od jednotlivé *Služby* odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Uživateli v případě, že:
- existuje důvodného podezření, že Uživatel zneužívá *Sít* nebo užívá *Službu* v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
  - při zřízení *Služby*, provádění změny *Služby* nebo odstraňování *Poruch* Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost.
  - Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za *Služby* Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě* nebo formou sms zprávy;
  - 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.
  - nelze *Službu* z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Uživatel nárok na zajištění *Služby* od jiného Poskytovatele.
  - zjistí, že dopisy, vyúčtování *Služeb*, připomínky a jiná korespondence zasláná Poskytovatelem na poslední známou elektronickou nebo poštovní adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo doručit;
- 11.13 V případě odstoupení dle článků 11.12 a), 11.12 c), 11.12 c) nebo 11.12 f) má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli rozdíl cen dle článku 11.9 b).
- 11.14 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.
- 11.15 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla), budou příslušné *Služby*, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla. Ukončení jednotlivé *Služby* dle předchozí věty se považuje pro účely *Smlouvy* za ukončení formou výpovědi ze strany Uživatele dle článku 11.9 b).
- 11.16 *Smlouva* nebo jednotlivá *Služba* může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 11.17 *Smlouva* bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé *Služby*.
- 11.18 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 11.12 a), 11.12 b), 11.12 c) nebo 11.12 f).
- 11.19 Při ukončení *Smlouvy* je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného prodloužení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze *Smlouvy* vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 11.20 V případě, že *Smlouvou* byla sjednána i koupě *Koncových zařízení*, je Uživatel oprávněn do 10 dnů od ukončení *Smlouvy* odstoupit od kupní smlouvy obsažené ve *Smlouvě*, kdy podmínkou platnosti odstoupení, je předání *Koncových zařízení* Poskytovateli ve lhůtě pro odstoupení. Za odstoupení se pro účely této *Smlouvy* považuje i samotné předání *Koncových zařízení* Poskytovateli. Uživatel je povinen *Koncová zařízení* Poskytovateli vrátit ve stavu, v jakém jej od Poskytovatele převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud *Koncová zařízení* neodpovídají tomuto stavu, nelze od kupní smlouvy odstoupit a Poskytovatel má právo převzetí zařízení odmítnout.
- 11.21 Postup při uzavírání *Smlouvy* a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a *Zákonem*.

## 12 Odpovědnost za škodu, náhrada škody a smluvní pokuty

- 12.1 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.
- 12.2 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;

e) jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

- 12.3 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*.
- 12.4 Škodu dle článku 12.1 nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,- Kč. Částku vyčíslijící 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.
- 12.5 Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu za škodu, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání *Služby*, 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.
- 12.6 Jakmile Uživatel uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle článku 12.5, zaplatí Uživatel náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.
- 12.8 Pokud Uživatel poruší smluvené povinnosti tak, že je Poskytovatel oprávněn od *Smlouvy* odstoupit ve smyslu článku 11.12 a tohoto porušení povinností se dopustí před uplynutím *Minimální doby užívání Služby*, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané *Minimální doby užívání Služby*. Uhrazením smluvních pokut nezaniká povinnost Uživatele uhradit jiné dlužné částky, náhradu škody a také úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (viz článek 11.9 b).

## 13 Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

- 13.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu *Smlouvy*, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 13.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí *Úřadu*.
- 13.6 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*.
- 13.7 Z jednání podle článků 13.3 a 13.4 se pořizují písemné zápisy.

## 14 Společná a závěrečná ustanovení

- 14.1 Všechny *Služby* jsou poskytovány na území České republiky.
- 14.2 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 a Poskytovatel s Uživatelem sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 14.3 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*;
  - Objednávka*;
  - Ceník*;
  - Všeobecné podmínky*;
- 14.4 Poskytovatel je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit a doplňovat v souladu s článkem 3.5. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 11.9 a).
- 14.5 Tyto *Všeobecné podmínky* nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné *všeobecné podmínky* Poskytovatele a nabývají platnosti a účinnosti dnem 8.2.2014.