



Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací - připojení k síti INTERNET

uzavřená dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

číslo smlouvy poskytovatele: **XX/XXXX/XXXX**

Smluvní strany

Telco Pro Services, a. s.

se sídlem Duhová 1531/3 , 140 00 Praha 4

IČ: 29148278

DIČ: CZ 29148278

Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., pobočka Praha 1,

Číslo účtu: 107-139340237/0100

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18830

Zastoupená:

Ing. Michalem Drápalou – předsedou představenstva

Josefem Kühnerem - členem představenstva

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

.....
se sídlem

IČ:

DIČ:

Bankovní spojení: –

Číslo účtu:

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku soudu v, oddíl

....., vložka

Zastoupená:

(dále jen „**účastník**“)

(poskytovatel a účastník dále v této smlouvě jednotlivě též „**smluvní strana**“ a společně jen „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech, tuto Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací - připojení k síti INTERNET (dále jen „**smlouva**“)

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se v souladu a za podmínek stanovených v této smlouvě zavazuje poskytovat účastníkovi služby časově neomezeného přístupu do sítě Internet, neomezeného objemu dat a možnost využívat veškeré služby této sítě prostřednictvím Internetové přípojky (dále také jen „služby“).

Adresa připojení (koncový bod sítě)

Obec			
Ulice			
Místnost		Dostupnost služby	99,6%
Datum zahájení poskytování služby			
Přenosová rychlost ¹Mbps	Počet IP adres

II. Měsíční cena, platební podmínky

1. Za zřízení služby dle článku I. této smlouvy se účastník zavazuje uhradit poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení služby ve výši,- Kč (slovy: korun českých). K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za poskytování služby dle článku I této smlouvy se účastník zavazuje platit poskytovateli paušální měsíční cenu, která je stanovena dohodou a činí,- Kč (slovy: korun českých). K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny sjednané v odst. 2 tohoto článku počíná běžet dnem zahájení poskytování služby nebo dnem marného uplynutí lhůty k převzetí služby podle čl. II odst. 7 této smlouvy. O zahájení poskytování služby sepíše smluvní strany písemný protokol, jehož datování bude smluvními stranami považováno za den zahájení poskytování služby. V případě zahájení poskytování služby v jiný den než v první den kalendářního měsíce, vypočte se cena jako poměrná částka z měsíční ceny dle odst. 2 tohoto článku smlouvy.
4. Měsíční cenu sjednanou v odst. 2 tohoto článku je účastník povinen hradit poskytovateli bezhotovostním bankovním převodem na účet uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem a doručených účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn tyto faktury vystavit vždy nejdříve k 1. dni následujícího kalendářního měsíce. Pro následující kalendářní rok platí, že výše měsíční ceny služby za následující kalendářní rok může být oznámením doručeným účastníkovi měsíční cena zvýšena, a to od 1. ledna vždy o míru inflace, které bylo dosaženo v České republice v předcházejícím kalendářním roce. Mírou inflace se rozumí roční klouzavý průměr změny hladiny spotřebitelských cen v předmětném kalendářním roce. Pro určení míry inflace je určující příslušný index, který bude zveřejněn Českým statistickým úřadem.
5. Účastník ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty souhlasí s elektronickou fakturací. Faktury v elektronické podobě budou účastníkovi zasílány prostřednictvím fakturačního systému poskytovatele na emailovou adresu Faktura se považuje za doručenou účastníkovi v den, kdy došlo k jejímu korektnímu odeslání z fakturačního systému poskytovatele, přičemž za korektní

¹ Maximální, minimální, inzerovaná a běžně dostupná rychlost stahování a ukládání dat:

Termín „Přenosová rychlost“ je současně údajem o maximální, minimální, inzerované a běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat.

odeslání se považuje takové odeslání, kdy fakturační systém poskytovatele nezaznamená nedoručení emailové zprávy obsahující příslušnou fakturu.

6. Jednorázovou cenu za zřízení služby sjednanou v čl. II odst. 1 této smlouvy se účastník zavazuje uhradit poskytovateli bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě faktury, kterou poskytovatel vystaví nejdříve den následující po dni uzavření předávacího protokolu o zahájení poskytování služby dle čl. II odst. 3 této smlouvy nebo den následující po dni marného uplynutí lhůty k převzetí služby podle čl. II odst. 7 této smlouvy.
7. V případě, že předávací protokol dle čl. II odst. 3 této smlouvy nebude podepsán ze strany účastníka z důvodů, které nejsou na straně poskytovatele, ve lhůtě 10 pracovních dnů od doručení předávacího protokolu účastníkovi, a ve stejné lhůtě vrácen poskytovateli, je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu - daňový doklad na úhradu jednorázové ceny za zřízení služby sjednané v čl. II odst. 1 této smlouvy, se splatností uvedenou v čl. II odst. 10 této smlouvy, a účastník je povinen jednorázovou cenu za zřízení služby ve lhůtě splatnosti uhradit. Uplynutím lhůty 10 pracovních dnů od doručení předávacího protokolu účastníkovi je poskytovatel současně oprávněn fakturovat účastníkovi měsíční cenu sjednanou v čl. II odst. 2 této smlouvy a účastník je povinen hradit měsíční cenu ve lhůtě splatnosti uvedené v čl. II odst. 10 této smlouvy.
8. Faktury musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a musí obsahovat jednoznačný identifikátor služby (číslo smlouvy poskytovatele).
9. Účastník je oprávněn vrátit poskytovateli, ve lhůtě splatnosti, fakturu obsahující chybné údaje nebo neobsahující stanovené a sjednané náležitosti. V této souvislosti uvede účastník poskytovateli důvody vrácení daňového dokladu. Dnem oprávněného vrácení faktury se přerušuje běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je účastníkovi od poskytovatele doručena opravena nebo nově vyhotovena faktura.
10. Lhůta splatnosti všech faktur je sjednána na 14 kalendářních dní ode dne jejich doručení účastníkovi. Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy je měsíční cena odepsána z účtu účastníka ve prospěch účtu poskytovatele.
11. V případě prodlení účastníka s úhradou měsíční ceny ve sjednané lhůtě splatnosti, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.

III. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen před zahájením poskytování služby provést v předávacím místě služby napojení optické trasy poskytovatele na optickou trasu účastníka a umožnit účastníkovi nerušené užívání služby v souladu s účelem této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje udržovat technické prostředky, jež slouží k poskytování služby, popř. technické prostředky účastníka či třetích stran, které byly v rámci této smlouvy převzaty do správy, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
3. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitou pohotovostní službu pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah.
4. Poskytovatel je povinen v případě ohrožení bezpečnosti sítě, integrity sítě, vzájemné spolupráce služeb a ochrany dat omezit přístup ke službě. Současně je poskytovatel

povinen omezení přístupu ke službě bezodkladně oznámit Českému telekomunikačnímu úřadu.

IV. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je oprávněn využívat službu v rozsahu a způsobem odpovídajícím technickým a provozním možnostem a podmínkám dohodnutým v této smlouvě.
2. Účastník je povinen uhradit poskytovateli jednorázový zřizovací poplatek a platit poskytovateli měsíční cenu za službu ve výši a za podmínek stanovených v článku II. této smlouvy.
3. Účastník je povinen oznamovat písemně po celou dobu využívání služby poskytovateli veškeré změny identifikačních údajů, a to zejména jména, příjmení, adresy bydliště, fakturační adresy, kontaktní adresy, adresy sídla, názvu obchodní firmy, právní formy, DIČ, telefonního nebo bankovního spojení, osob oprávněných jednat jménem účastníka, a to nejpozději do 3 kalendářních dnů ode dne účinnosti změny.
4. Účastník je povinen zajistit požadovanou součinnost při napojení trasy, instalaci, zkouškách, měřeních, lokalizaci a odstraňování poruch prováděných poskytovatelem a učinit opatření k zabránění zneužití služby neoprávněnými osobami.
5. Účastník se zavazuje poskytnout energetické napájení pro provoz koncového zařízení poskytovatele umístěného v koncovém bodu sítě, ve kterém poskytovatel předává službu účastníkovi. V případě, že v důsledku poskytnutého energetického napájení dojde k poškození koncového zařízení poskytovatele, je účastník povinen nahradit poskytovateli způsobenou škodu. Služba není považována za nedostupnou, pokud nedostupnost služby byla způsobena v důsledku výpadku energetického napájení pro provoz koncového zařízení poskytovatele nebo poškozením koncového zařízení poskytovatele v důsledku poskytnutého energetického napájení.
6. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka objektu, ve kterém bude služba dle čl. I. této smlouvy poskytována, s umístěním zařízení sítě poskytovatele v tomto objektu, a/nebo s umístěním zařízení sítě poskytovatele v rámci objektu, v případě použití bezdrátové technologie poskytovatele, a/nebo s případnými nezbytnými stavebními úpravami objektu, které s montáží zařízení sítě poskytovatele souvisí, a tento souhlas předložit na vyžádání poskytovateli; Pokud vlastník objektu požaduje za umístění zařízení sítě poskytovatele a/nebo v souvislosti s jeho provozem, údržbou, opravami, výměnou či demontáží jakoukoli formu finanční úhrady (například nájemné, úplatnou dohodu o vstupech, úplatné zřízení věcného břemene apod.), tuto částku je povinen hradit účastník.
7. Účastník se zavazuje zabezpečit zařízení sítě poskytovatele umístěné v objektu dle předchozího odstavce tohoto článku této smlouvy proti odcizení, zničení a poškození; Účastník se zavazuje, že zařízení sítě poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat; Účastník se zavazuje poskytnout poskytovateli požadovanou součinnost tak, aby zařízení sítě poskytovatele mohlo být poskytovatelem v průběhu poskytování služby dle této smlouvy ze strany poskytovatele provozováno, mohla být prováděna jeho údržba, opravy, výměna či jeho demontáž ke dni ukončení této smlouvy.

V. Majetkové sankce, náhrada škody

1. V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci menší než sjednaná minimální dostupnost služby, je účastník oprávněn požadovat slevu, která představuje

snížení měsíční ceny o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby. Požadavek na snížení měsíční ceny musí účastník uplatnit písemně nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby. Závazku poskytnout slevu z měsíční ceny se poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben jednáním účastníka či třetí osoby. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny poskytovatele, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet účastníka uvedený v záhlaví smlouvy.

2. V případě, že účastník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je tento v prodlení a zaplatí ve prospěch poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení daňového dokladu – faktury účastníkovi.
3. V případě, že účastník neuhradí sjednaný jednorázový zřizovací poplatek či měsíční cenu do 14 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může poskytovatel po předchozím písemném upozornění účastníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení účastníkovi, pozastavit poskytování příslušné služby až do úplného uhrazení dlužné částky. Pozastavení poskytování příslušné služby není přitom posuzováno jako výpadek služby. Neuhradí-li účastník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení výše uvedeného písemného upozornění, může poskytovatel tuto smlouvu vypovědět. V tomto případě činí výpovědní doba 14 kalendářních dnů ode dne následujícího po odeslání výpovědi doporučeným dopisem nebo předáním proti podpisu. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat uhrazení prokazatelně vzniklé škody v plném rozsahu. Nárok na zaplacení smluvní pokuty dle čl. 5.13 Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tímto není dotčen.
4. Účastník služby zaplatí poskytovateli služby v plné výši náklady spojené s nástupem servisní služby poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku účastníka služby (ohlášení poruchy, nebo výpadku služby dle čl. III odst. 3 této smlouvy), který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě poskytovatele.
5. Náklady dle čl. V odst. 4. budou účtovány hodinovou sazbou 844,- Kč/h. + 10Kč/km dopravy pověřené osoby.

VI. Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou měsíců ode dne zahájení poskytování služby dle čl. II. odst. 3. této smlouvy nebo ode dne marného uplynutí lhůty k převzetí služby podle čl. II odst. 7 této smlouvy. Po uplynutí této doby se tato smlouva prodlužuje na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Smluvní strany sjednávají paušální úhradu pro případ ukončení smlouvy před uplynutím minimální doby trvání měsíců. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi paušální úhradu pro případ ukončení smlouvy před uplynutím sjednané minimální doby trvání (podle čl. 5 odst. 5.09 Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací), a to ve výši jedné pětiny součtu měsíčních cen zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy, včetně DPH, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

4. Platnost a účinnost této smlouvy končí:
- a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i dohoda o vypořádání vzájemných závazků,
 - b) výpovědí jedné ze smluvních stran bez udání důvodu s 30 denní výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně,
 - c) výpovědí v případě uvedeném v čl. V odst. 3 smlouvy,
 - d) výpovědí s 30 denní výpovědní dobou ze strany účastníka při podstatném neplnění povinností ze strany poskytovatele, přičemž za podstatné neplnění povinností se pro účely této smlouvy považuje účastníkem nezaviněné snížení dostupnosti služby v kalendářním měsíci pod hranici 96% ve dvou po sobě bezprostředně následujících kalendářních měsících. Výpovědní doba v tomto případě počíná plynout dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

VII. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění této smlouvy kteroukoli smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoli smluvní stranou, jestliže takového zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem mimořádné okolnosti, která nastala nezávisle na vůli smluvní strany, které nemohlo být zabráněno, a která brání této smluvní straně dočasně nebo trvale v plnění povinností stanovených v této smlouvě. Tato okolnost nastala po uzavření této smlouvy a nemohla být povinnou smluvní stranou odvrácena nebo překonána a v době uzavření smlouvy nemohla být předvídána. Příklady těchto okolností jsou občanské nepokoje, bojkot, vládní zásahy, požár velkého rozsahu, přírodní kalamity zahrnující například povodně, vichřice, smrště, zemětřesení apod. a pro účely této smlouvy se tyto okolnosti smluvními stranami pojmají jako vyšší moci. Nejsou tím myšleny zpožděné dodávky subdodavatelů.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku okolností uvedených v odst. 1 tohoto článku povinná smluvní strana nebude schopna splnit nové povinnosti ve smluveném termínu, pak o tom povinná smluvní strana bezodkladně uvědomí druhou smluvní stranu. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoli ze smluvních stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu dvou (2) měsíců ve smluvní době z důvodu vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech. Obecná ustanovení právních předpisů o předcházení škodám zůstávají tímto ujednáním nedotčena.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, prokáže druhé smluvní straně důkazy prokazující okolnosti vyšší moci a nemožnosti plnění závazků z této smlouvy.
5. Jakékoli právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu této smlouvy, o kterých smluvní strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

VIII. Ochrana obchodního tajemství a jiných důvěrných informací

1. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy přímo nebo nepřímo dozvedí, a které lze považovat ve smyslu platným právních předpisů za obchodní tajemství, či které jedna ze smluvních stran za obchodní tajemství nebo důvěrnou informaci označí. Obsah této smlouvy je vnitřní záležitostí smluvních stran a žádná z nich nemá právo bez

písemného souhlasu druhé smluvní strany o tomto obsahu informovat třetí osoby. Smluvní strany se zavazují zajistit utajování těchto informací též všemi zaměstnanci smluvních stran.

2. Závazek ochrany obchodního tajemství trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství, a to i po zániku této smlouvy z jakýchkoli důvodů, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
3. Smluvní strana je oprávněna požadovat náhradu škody jí způsobenou porušením povinností stanovených v tomto článku smlouvy druhou smluvní stranou. Rozsah náhrady škody je omezen částkou 500 000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
4. V případě, že se poskytovatel při plnění dle této smlouvy seznámí s osobními údaji dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, je povinen tyto údaje považovat za důvěrné a jako s důvěrnými s nimi zacházet.

IX. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy.
2. Smluvní strany stanovují následující seznam oprávněných osob při realizaci této smlouvy:

Za poskytovatele:

	Kontaktní osoba	Telefon	E-mail
Obchodní a smluvní Záležitosti
Technické a provozní záležitosti	Service Desk	910 70 70 70	servicedesk@cez.cz
Pohotovost	Service Desk	910 70 70 70	servicedesk@cez.cz
Fakturace	Tereza Čermáková	371 102 757	tereza.cermakova@cez.cz

Za účastníka:

	Kontaktní osoba	Telefon	E-mail
Obchodní a smluvní záležitosti
Technické a provozní záležitosti
Pohotovost
Fakturace

3. Smluvní strany jsou oprávněny měnit jednostranným rozhodnutím kontaktní údaje uvedené v čl. IX odst. 2 této smlouvy s tím, že případnou změnu písemně oznámí druhé smluvní straně nejméně tři (3) pracovní dny předem.

4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění podle této smlouvy bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
5. Smluvní strany se zavazují v případě vzájemného sporu vyplývajícího z této smlouvy nebo vzniklého v souvislosti s touto smlouvou vyvinout přiměřené úsilí k jeho smírnému řešení.
6. Pokud by se z jakéhokoli důvodu jakékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ustanovení nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ustanovení, pokud z povahy tohoto ustanovení nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Stane-li se jakékoli ustanovení této smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, zahájí smluvní strany jednání za účelem nahrazení neplatného nebo nevymahatelného ustanovení za ustanovení, které bude platné, vymahatelné, a kterého obsah se v co největším možném rozsahu bude přibližovat původnímu smyslu neplatného nebo nevymahatelného ustanovení.
7. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran podle této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, a to zejména ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

X. Závěrečná ustanovení

1. V záležitostech neupravených touto smlouvou se vzájemné vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem řídí platnými Všeobecnými podmínkami k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v účinném znění, které je umístěno na internetových stránkách poskytovatele na adrese www.cez.cz/tps v sekci Služby - soubory ke stažení, nebo na vyžádání k dispozici u poskytovatele. Znění Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ke dni uzavření této smlouvy je přílohou č. 1 této smlouvy.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva nepodléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se zavazují, že před případným uveřejněním této smlouvy dle příslušných ustanovení zákona o registru smluv, budou kontaktovat druhou ze smluvních stran za účelem zajištění ochrany informací, které jsou z povinnosti uveřejnění prostřednictvím registru smluv vyjmuty
3. Tato smlouva byla sepsána ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž účastník i poskytovatel obdrží po jednom (1) vyhotoveních.
4. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze na základě písemných vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, není-li v této smlouvě sjednáno výslovně jinak. Výjimkou je změna Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, kdy poskytovatel je oprávněn tyto měnit, doplňovat a rušit jednotlivé podmínky v nich uvedené při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací

o změnách Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

5. Smluvní strany, dle prohlášení svých zástupců, jsou oprávněné nabývat práv a povinností. Po přečtení celé této smlouvy konstatují, že smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz souhlasu s celým obsahem této smlouvy připojují smluvní strany své podpisy.
6. V případě rozporu mezi ustanoveními Všeobecných podmínek k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jakýmkoli ustanovením této smlouvy má ustanovení této smlouvy přednost.
7. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1. Všeobecné podmínky k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- Příloha č. 2. Postup nahlášení poruchy a jejího odstranění
- Příloha č. 3. Předávací protokol – vzor

V Praze dne :

V Praze dne :

Za poskytovatele:

Za účastníka:

.....
Telco Pro Services, a. s.
Ing. Michal Drápala
předseda představenstva

.....


.....
Telco Pro Services, a. s.
Josef Kühner
člen představenstva

Příloha č. 1

Všeobecné podmínky k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Příloha č. 2

Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací - připojení k síti INTERNET

č.

Postup nahlášení poruchy a jejího odstranění

1. Účastník nahlásí poruchu (požádá o servisní podporu či součinnost) na níže uvedeném telefonním čísle dohledového centra poskytovatele (SERVICE DESK).

2. Osoba, která nahláší poruchu (dále jen ohlašovatel) bude vyzvána k udání základních údajů o poruše:

- obchodní firmu a sídlo
- jméno ohlašovatele poruchy, jeho telefonní, popř. faxové číslo
- čas zjištění poruchy
- charakter poruchy včetně identifikace služby (kód služby), která byla poruchou postížena
- orientační rozsah a předpokládané místo poruchy
- jméno a telefon pracovníka (dále jen pověřený pracovník účastníka), který bude za stranu účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky poskytovatele nebo jeho smluvního partnera, tento pracovník bude k dosažení po celou dobu popř. sjednanou dobu v průběhu odstraňování poruchy
- jméno, telefon určeného pracovníka účastníka, který je oprávněn potvrdit odstranění poruchy
- při ohlášení poruchy vždy účastník nahlásí číslo smlouvy.

3. SERVICE DESK oznámí ohlašovateli předpokládanou dobu nástupu na odstranění poruchy.

4. Po přijetí hlášení o poruše dle bodu 1. výše provede SERVICE DESK záznam do deníku s datem a časem přijetí hlášení o poruše vč. uvedení dalších údajů o poruše předaných ohlašovatelem.

5. SERVICE DESK ohlašovateli poruchy potvrdí přijetí hlášení o vzniku poruchy telefonicky zpětným voláním.

6. V případě veškerých nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy účastníkem, je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském pracovišti poskytovatele

7. Zástupce poskytovatele se neprodleně, nejpozději však do 12 hodin od nahlášení poruchy, dostaví na předpokládané místo poruchy. SERVICE DESK ohlásí telefonicky čas nástupu na místo poruchy pověřenému pracovníkovi účastníka.

8. Zástupce poskytovatele provede lokalizaci a zjištění příčiny poruchy. SERVICE DESK tyto skutečnosti, spolu s časem předpokládaného odstranění poruchy, telefonicky ohlásí pověřenému pracovníkovi účastníka.

9. Poskytovatel neprodleně zahájí činnosti směřující k odstranění poruchy formou výměny vadných dílů technologických prostředků poskytovatele, popř. provede rekonfiguraci optické a metalické kabeláže, pokud je možno těmito činnostmi poruchu odstranit a jsou-li technicky možné.

10. Pokud nelze odstranit poruchu výše uvedenými činnostmi (např. v případech závažného narušení kabeláže) je SERVICE DESK povinen bezodkladně oznámit telefonicky tuto skutečnost pověřenému pracovníkovi účastníka. Dispečink neprodleně zajistí odstranění poruchy.

11. Zástupce poskytovatele zahájí bezodkladně po nástupu na místo poruchy práce na odstraňování poruchy, tak, aby porucha mohla být odstraněna v nejkratším možném čase, nejpozději však do 24 hodin od zahájení, případně do 12 hodin od získání veškerých potřebných povolení a souhlasů třetích stran, kterých je potřeba k tomu, aby mohly být provedeny činnosti a práce na odstranění poruchy vázané na tato povolení či souhlasy. Poskytovatel je povinen při zajišťování těchto povolení či souhlasů vyvinout veškeré potřebné úsilí, aby porucha mohla být odstraněna v co nejkratším čase a bez zbytečného odkladu.

12. Odstranění poruchy, ukončení výpadku služby a obnovení poskytování služby je SERVICE DESK povinen neprodleně telefonicky ohlásit určenému pracovníkovi účastníka.

Ohlašování poruch na zařízení účastníka:

Způsob podání zprávy:

Telefonicky na níže uvedeném čísle. E-mail, případně písemné ohlášení poruchy poštou je možné využít jako doplňkovou informaci.

Kontaktní místo poskytovatele ve věcech technických (nepřetržitě 24 hodin denně).

Kontakt	
Dispečink email	servicedesk@cez.cz
Telefon:	910 70 70 70

Poskytovatel podá účastníkovi zprávu o průběhu odstraňování poruchy a o odstranění poruchy telefonicky na čísla uvedená pověřeným pracovníkem účastníka při nahlášení poruchy.

Příloha č. 3

Předávací protokol – vzor