

## 1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek a definice pojmů

**1.1.** "Všeobecné obchodní podmínky" jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

**1.2.** "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost TRIOPTIMUM s.r.o., se sídlem Liliova 2906, 276 01 Mělník, IČ 25722492, DIČ CZ25722492, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 64341.

**1.3.** "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem.

**1.4.** "Dodatek" je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

**1.5.** "Ceník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastník je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

**1.6.** "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přílohou ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Předplatné, Faktura.

**1.7.** "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 309, vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 29. srpna 2005.

**1.8.** Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném a účinném znění, zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění a zák. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele.

**1.9.** "Účastník" (nebo též "Zákazník") je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu.

**1.10.** "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.

**1.11.** "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

**1.12.** "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z objednané služby.

**1.13.** "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvu k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

**1.14.** "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

**1.15.** "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

**1.16.** "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

**1.17.** "Závada" je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Účastníka).

**1.18.** "Porucha" je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

**1.19.** "Reklamací" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchu, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.

**1.20.** "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou garantované parametry Služby.

**1.21.** "Intranet" je chráněná část [www.trionet.cz](http://www.trionet.cz) provozovaná Poskytovatelem, do které má Účastník přístup pomocí unikátního logina a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).

**1.22.** Nedílnou součástí smluvní dokumentace jsou také Parametry a Ceník služeb a Prohlášení o ochraně osobních údajů, v případě služby přístupu k internetu Informace k využití změny poskytovatele a v případě hlasových služeb také Podmínky přenositelnosti telefonních čísel.

## 2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

**2.1.** Smlouva je řádně a platně uzavřena přijetím Objednávky, prokazatelně podepsané či potvrzené Účastníkem, Poskytovatelem. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmet Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objedávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

**2.2.** Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

**2.3.** Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníkovi náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

**2.4.** Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednáním Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

**2.5.** Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

**2.6.** Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

**3.1.** Poskytovatel je povinen:

**3.1.1.** Zřídit a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou.

**3.1.2.** Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompensaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.

**3.1.3.** Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) zálohu na aktivaci poplatků a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 13.7.1 a 13.7.3.

**3.1.4.** V případě, že dojde ke změně smluvní dokumentace, ať již z vůle Poskytovatele nebo z důvodu změny právních norem či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu a dojde tímto krokem ke změně náležitostí smluvních podmínek uvedených v zákonu 127/2005 Sb., má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka o této změně. V případě, kdy je Účastník Spotřebitelem, má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka o právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nových smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nepřislouží, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně všeobecných podmínek či jiné součástí smluvní dokumentace v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

**3.1.5.** Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

**3.1.6.** Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

**3.1.7.** Vyřídít Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí Reklamací. Postup při podání Reklamací je uvedený v části 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek

**3.2.** Poskytovatel je oprávněn:

**3.2.1.** Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

**3.2.2.** Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

**3.2.3.** Měnit Ceník a Všeobecné podmínky a další součásti smluvní dokumentace, jako jsou Parametry služby.

**3.2.4.** Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo.

**3.2.5.** Nezdílat Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objedávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoloží souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytí potřebnou součinnost k instalaci, neschválí projekt, neumožní přístup do prostor instalace a podobně.

**4. Práva a povinnosti Účastníka**

**4.1.** Účastník je povinen:

**4.1.1.** Řádně platit za poskytnuté Služby. Úhrada ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.

**4.1.2.** Užívat Smlouvu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu; ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu;

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

c) nenarušovat bezpečnostní a ověřovací systémy bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

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) nezahasovat do služeb poskytnutých jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení dat "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;

**4.1.4.** Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

**4.1.5.** Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

**4.1.6.** Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

**4.1.7.** Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

**4.1.8.** Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

**4.2.** Účastník je dále povinen:

**4.2.1.** Neprodělně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

**4.2.2.** Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých certifikačních a kontaktních údajů neprodělně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.

**4.2.3.** Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

**4.2.4.** Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

**4.2.5.** Účastník může k síti elektronických komunikací Poskytovatele připojit vlastní hardwarové zařízení, ale v takovém případě je odpovědností Účastníka, aby takové hardwarové zařízení bylo plně kompatibilní se sítí elektronických komunikací Poskytovatele a poskytovanou Službou. To je možné zajistit výběrem zařízení uvedeného na stránkách Poskytovatele nebo vyžádáním si potvrzení od Poskytovatele, že hardwarové zařízení vybrané Účastníkem je plně kompatibilní se sítí elektronických komunikací Poskytovatele a splňuje všechny nezbytné technické a bezpečnostní požadavky na připojení k síti elektronických komunikací Poskytovatele. Toto potvrzení a konzultace mohou vyžadovat prověření a servisní zásah ze strany Poskytovatele a mohou být zpoplatněny podle Ceníku.

**4.2.6.** Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k

zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařízeným do dohledu (dle 8.5.).

**4.2.7.** Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

**4.3.** Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

**4.3.1.** Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu způsobem uvedeným dále.

**4.3.2.** V případě změny všeobecných podmínek, ceníku nebo parametrů poskytnuté služby či jiné součástí smluvní dokumentace je Účastník oprávněn tuto změnu ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem, odmítnout a z tohoto důvodu vypovědět smlouvu ke dni účinnosti takové změny, dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. a dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Právo vypovědět smlouvu účastníkovi nepřislouží, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně v důsledku změny legislativy či jiných právních předpisů nebo v souvislosti s rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu nebo orgánu veřejné moci. V případě, že účastník písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na vypověď smlouvy mu zaniká.

**5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby**

**5.1.** Rozsah poskytované Služby je uveden v Objedávce, Ceníku a Služby uvedené na [www.stankach.poskytovatele.cz](http://www.stankach.poskytovatele.cz) na Intranetu.

**5.2.** Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objedávka.

**5.3.** Doplňkové služby jsou součástí Objednávky Služby, jejíž doplněk tvoří.

**5.4.** Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.

**5.5.** Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovědět. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.

**5.6.** Ujednání obsažená v Objedávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objedávku.

**6. Ceny služeb**

**6.1.** Veškeré ceny služeb jsou uvedeny s DPH, s výjimkou cen služeb určených firmám, které jsou uváděny bez DPH.

**6.2.** Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

**6.2.1.** Podle Ceníku.

**6.2.2.** Smluvní cena písemnou dohodou v Objedávce.

**7. Vyúčtování a placení, platební podmínky**

**7.1.** Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

**7.1.1.** První den první Perody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby, pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.

**7.1.2.** Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem uzavření dalšího Kreditu. Nevýčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Perodě.

**7.1.3.** Perioda může být nepravdivá.

**7.1.4.** Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6 měsíců. Nevýčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu

**7.1.5.** První den následující Perody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.

**7.1.6.** Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

**7.1.7.** Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevýčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

**7.2.** Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:

**7.2.1.** První den první Perody je Den zřízení služby.

**7.2.2.** Perioda je pravidelná.

**7.2.3.** Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě.

**7.2.4.** Splatnost úhrady ceny za Službu je deset dnů před prvním dnem Perody, na který je Služba hrazena.

**7.2.5.** Služba může být sjednána i na dobu určitou.

**7.3.** Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

**7.3.1.** První den první Perody je Den zřízení služby.

**7.3.2.** Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.

**7.3.3.** První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

**7.3.4.** Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury - daňového dokladu.

**7.3.5.** Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

**7.4.** Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Perody, a to ten den, který nastane dříve.

**7.5.** Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Perody pro daný Typ služby.

**7.6.** Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivní poplatek a první Perodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

**7.7.** Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejnižším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby.

**7.8.** Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané Služby.

**7.9.** Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

**7.10.** Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou Účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno Objednávkou.

**7.11.** Veškeré úhrady na Službu i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtování Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

**7.12.** Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu

Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

**7.13.** Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné.

**7.14.** V případě, že Účastník nezaplatí včas a řádně vyúčtování cenu za poskytnuté služby nebo nepatří smluvní podmínky, začne poskytovatel objednatel písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění, ne kratší 1 týden ode dne dodání upozornění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nesjedná nápravu, poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke službám a Poskytovatel má právo požadovat úhradu úroků z prodlení, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

**7.15.** Pro opětovné umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovuzprovoznění služby dle platného ceníku.

#### 8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

**8.1.** Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závodu Služby, je povinen touto skutečností oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.

**8.2.** Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

**8.3.** Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závodu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

**8.3.1.** Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

**8.4.** Účastník se zavazuje ohlásit i Závodu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.

**8.5.** Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedené na základě písemné žádosti o vyřazení.

**8.6.** Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná poušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

**8.7.** Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

- Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závad a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnu) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

#### 9. Parametry Služeb a Reklamací

**9.1. Poskytovatel službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno pouze ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délkou nepřetržitých poruch. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:**

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušení v pln. prací (v hod/rok)
SLA 95	95	10	6	24
SLA 99	99	6	4	24

**9.2. Cena za SLA na daném okruhu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníků jednotlivých služeb bez slev a doplňkových služeb.**

Služba	Úroveň SLA	Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)
Poskytované služby	SLA 95	0 %
Poskytované služby	SLA 99	15 %

**9.3. Při nedodržení jednoho a více garantovaných limitů z důvodů na straně Poskytovatele je oprávněněn Účastníkovi vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný Účastník nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu, dále jen měsíční cena. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:**

Dostupnost služby/měsíc	Poměrná část měsíční ceny k vrácení	
SLA 95	SLA 99	
95 % a větší	99 % a větší	0 %
94 % až 95 %	98,5 % až 99,9 %	2 %
93,5 % až 93,9 %	97,5 % až 98,4 %	5 %
92,5 % až 93,4 %	96,5 % až 97,4 %	10 %
91,5 % až 92,4 %	95,5 % až 96,4 %	15 %
Méně než 91,5 %	Méně než 95,5 %	25 %

**9.4.** V případě nedodržení garantovaných parametrů bude oprávněněn účastníkovi po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněněn účastníkovi zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zaslávané měsíčního reportu. Oprávněný uživatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou. V případě platební nezádnosti oprávněného účastníka bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných závazků oprávněného účastníka vůči Poskytovateli.

**9.5.** Není-li Objednávka či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLA 95. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 9.3. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

**9.6.** Reklamacie musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vyúčtování vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele. Po uplynutí této lhůty oprávnění podat reklamacii zaniká.

**9.7.** Reklamací je možné uplatnit písemně na adresu Poskytovatele, nebo osobně v místě jeho obchodních prostor. Písemná reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacie, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

**9.8.** Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

**9.8.1.** Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

**9.8.2.** Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

**9.8.3.** Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

**9.8.4.** Úhrndá doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

**9.8.5.** Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka.

**9.9.** Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacie oprávněná. O tuto náhradu může být Účastníkovi poníženo budoucí vyúčtování Služeb.

**9.10.** V případě, že Účastník nebude s vyřizením reklamacie souhlasit, může do jednoho roku od vyřizení reklamacie uplatnit námitky proti vyřizení reklamacie u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20d, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Subjekt mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v ostatních srech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

**9.11.** Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na datum splatnosti platby za poskytnuté Služby. Odkladný účinek může být přiznan rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, pokud se o na něj z žádosti o řešení reklamacie a touto žádostí Účastník obrátí.

**9.12.** Na vyřizení reklamacie má Poskytovatel lhůtu 30 dnů.

**9.13.** V případě služby přístupu k internetu se Poskytovatel zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - v případě hlasových služeb pak zajistit jejich dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci.

**9.14.** Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového účastníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

**9.15.** Pokud účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativním. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytnutých služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlosti). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

**9.16.** V případě velké trvajících nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je účastník oprávněn reklamovat poskytovatele služby.

**9.17.** Poskytovatel je povinen vyříditi reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacii se zahraničním provozovatelem, bude objednatel vyzooměn o vyřizení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení.

**9.18.** Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastník považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

#### 10. Omezení poskytování Služby

**10.1.** Poskytovatel je oprávněn na nezbytné nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

**10.2.** Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

**10.2.1.** U Služby Typu placení "Kredit" - v případě vyčerpání Kreditu.

**10.2.2.** U Služby Typu placení "Předplatné" - v případě nezaplacení předplatného.

**10.2.3.** U Služby Typu placení "Faktura" - pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby i po stanovení náhradního termínu úhrady, který nesmí být kratší než týden.

**10.2.4.** Pro všechny Typy - pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

**10.3.** Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

**10.4.** Jestliže je užívání Služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastník považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

**10.5.** Jestliže účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

#### 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

**11.1.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v souladu s interními pravidly pro ochranu osobních údajů a v souladu s Prohlášením o ochraně osobních údajů, obsahující mimo jiné přehled práv subjektů osobních údajů (Účastníka), které je součástí smluvní dokumentace mezi Účastníkem a Poskytovatelem a které je zveřejněné na stránkách [www.trionet.cz](http://www.trionet.cz).

**11.2.** Poskytovatel jmenovatel Pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na stránkách [www.trionet.cz](http://www.trionet.cz).

**11.3.** Uzavřením Objednávky dává Účastník, který je právnickou osobou, Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka ve svém referenčním listu.

**11.4.** Smluvní strany, pokud druhou smluvní stranou vedle Poskytovatele je právnická osoba či podnikající fyzická osoba, považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které

vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

#### 12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby

**12.1.** Smlouvu lze měnit:

**12.1.1.** Přidáním nové Objednávky.

**12.1.2.** Nahrazením Objednávky novou Objednávkou

**12.1.3.** Písemnými číselnými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

**12.1.4.** Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníků.

**12.2.** Změny Ceníků:

**12.2.1.** Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.

**12.2.2.** Poskytovatel je oprávněn zvyšovat kvalitativní parametry Služby, bez změny ceny Služby. Taková změna se nepovažuje za změnu Smlouvy, Objednávky nebo dalších částí Smluvní dokumentace.

**12.4.** Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

#### 13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

**13.1.** Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.

**13.2.** Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

**13.3.** Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku:

**13.3.1.** Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně, nebo prvním dnem od doručení písemné výpovědi účastníka poskytovateli, pokud je účastník spotřebitelem.

**13.4.** Pokud kterákoli ze stran, u Objednávky uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o něm zájem o prodloužení doby určité, mění se Smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou podle bodu 13.3.1.

**13.5.** Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Periody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrzeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrzeno nejpozději 7 dnů před ukončení Periody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Periody.

V případě, že Účastníkem je spotřebitel, je Objednávka ukončena ke dni uplynutí výpovědní lhůty.

**13.6.** Není-li v Objednávce stanoveno jinak činí Odstupné 40 % částky průměrné měsíční platby Účastníka za poskytnuté Služby, násobené počtem Period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání Objednávky. Odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

V případě, že Účastníkem je spotřebitel, činí Odstupné ve výši dvanáctiny součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby určité, pokud je smlouva ukončena do tří měsíců od jejího uzavření. Doba splatnosti Odstupného je v takovém případě 14 dnů od ukončení Smlouvy. Dále má Poskytovatel právo požadovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá.

V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za službu, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.

**13.7.** Účastník může od Objednávky odstoupit:

**13.7.1.** V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

**13.7.2.** Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.4. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámení náhradní termín za sjednaný.

**13.7.3.** V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

**13.7.4.** V případech uvedených v zákonu 127/2005 Sb., a v dalších zákonných případech.

**13.8.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět sjednanou Objednávku v případě, že:

**13.8.1.** Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4.1., nebo nezaplacení jakékoli platby dle Smlouvy ve lhůtě 10 dnů po dni splatnosti.

**13.8.2.** Účastník opakovaně (minimálně 2x v po sobě jdoucích vyúčtovacích 3x během roku) byl v prodlení s úhradou vyúčtování za služby nebo obdobně neplnil své další smluvní povinnosti.

**13.8.3.** Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**13.9.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o výpovědi Účastníkovi v případě, že důvody výpovědi dle 13.5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem výpovědi Smlouvy zanikají všechny Objednávky

**13.10.** Objednávka dále zaniká:

**13.10.1.** Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrzeno do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu)

**13.10.2.** Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné" - nebude-li cena Služby uhrzena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.

**13.12.** Veškeré odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

**13.13.** Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

**13.14.** V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležičko na straně Účastníka:

**13.14.1.** U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytnuté Služby do uplynutí sjednané doby, s výjimkou případu, kdy Účastníkem je spotřebitel. V takovém případě je smluvní pokuta ve výši pětiny součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby určité. Doba splatnosti smluvní pokuty je v takovém případě 14 dnů od ukončení Smlouvy.

**13.14.2.** U Služby na dobu neurčitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků do konce doby sjednané výpovědní doby.

**13.15.** Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění

služby ve výši 300,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

**13.16.** V případě, že objednatel požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.

**13.17.** V případě, že objednatel požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.

#### **14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

**14.1.** V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.

**14.2.** Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

**14.3.** Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

**14.4.** Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na náhradu ceny zařízení ve výši pořizovací ceny zařízení, uvedené v Ceníku, platném v době uzavření Smlouvy. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

**14.5.** Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

**14.6.** Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

**14.7.** Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

**14.8.** V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

**14.9.** Za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám použitím a provozem hardwarového zařízení, které je použito a provozováno v rozporu s ustanoveními těchto Všeobecných obchodních podmínek, odpovídá Účastník.

#### **15. Podmínky služby přenositelnost telefonního čísla a změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

**15.1.** Podmínky přenositelnosti telefonních čísel upravuje samostatný dokument Podmínky přenositelnosti telefonních čísel, který je součástí smluvní dokumentace a je zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele.

**15.2.** Podmínky pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu upravuje samostatný dokument Informace ke změně poskytovatele, který je součástí smluvní dokumentace a je zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele.

**15.3.** V případě využití institutu změny poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona 127/2005 Sb. v platném znění, dojde k ukončení poskytování služeb IPTV, podle podmínek, uvedených v dokumentu Informace ke změně poskytovatele.

#### **16. Opatření řízení provozu**

**16.1.** Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

**16.2.** Případně omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

**16.3.** Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporoušuje smlouvu.

**16.4.** Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry uvedenými v Ceníku, zveřejněném na stránkách Poskytovatele:

**16.5.** V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

#### **17. Společná a závěrečná ustanovení**

**17.1.** Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

**17.2.** V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

**17.3.** Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.

**17.4.** Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

**17.5.** Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. července 2022.