

# VŠEOBECNÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB SPOLEČNOSTÍ N.T.INVE S.R.O.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné podmínky (dále jen „podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací anebo případně dalších sjednaných služeb (dále též jen „služba“) společností N.T.INVE s.r.o., IČO: 26085615, se sídlem Praha 6 - Veleslavín, Křenova 438/7, PSČ 162 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C118788 (dále jen „Poskytovatel“), osobám, které s Poskytovatelem uzavřely smlouvu o poskytování těchto služeb (dále jen „Účastník“).

1.2. Kontaktní údaje Poskytovatele:

Název Poskytovatele: N.T.INVE s.r.o.

Adresa Poskytovatele: Křenova 438/7, 162 00 Praha 6 – Veleslavín

Telefonní číslo: 602 657 575

Kontaktní e-mail: [office@ntinve.cz](mailto:office@ntinve.cz), Internetové stránky: [www.ntinve.cz](http://www.ntinve.cz)

1.3. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“ nebo jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odstavec 1 a § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a informace dle § 63 odstavce 1 zákona o elektronických komunikacích.

---

## 2. DEFINICE POJMŮ

2.1. **Ceník** – dokument vydaný Poskytovatelem, ve kterém jsou uvedeny ceny účtované za poskytované Služby.

2.2. **Internet** – mezinárodní počítačová síť, pracující na základě jednotného přenosu datových paketů, dle federálního zákona o telekomunikacích USA 1997.

2.3. **Koncové zařízení** – Zařízení, jehož prostřednictvím Uživatel využívá poskytované Služby.

2.4. **Koncový bod Služby** – standardizované rozhraní, na které Účastník připojuje své Koncové zařízení.

2.5. **Koncový bod Účastníka** – Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele.

2.6. **Kontaktní osoba** – osoba určená Účastníkem nebo Poskytovatelem, která zajišťuje komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem ohledně plnění smlouvy.

2.7. **Licence** – dokumenty vydané ČTÚ, opravňující Poskytovatele k poskytování telekomunikačních služeb.

2.8. **Oprávněný zástupce** – osoba oprávněná se za Účastníka zavazovat a uzavřít smlouvu.

2.9. **Opouštěný poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno a číslo, nebo čísla budou přenášeny k Přejímacímu poskytovateli služby.

2.10. **Poskytovatel** - společnost N.T.INVE s.r.o. , která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu oprávnění daných Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) .

2.11. **Předávací protokol** – Předávací protokol potvrzuje zřízení Služby, nebo části Služby Poskytovatelem, její předání a akceptování Uživatel. Předávací protokol je vyhotoven písemně ve dvou provedeních, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom z nich. Předávací protokol je podepsán zástupci obou stran. Předávací protokol obsahuje datum předání služby.

2.12. **Přejímající poskytovatel služby** - podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.

- 2.13. **Přenositelnost telefonního čísla** - povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla.
- 2.14. **Přenesené telefonní číslo** - telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.15. **Reklamace** - právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.16. **Služba** - telekomunikační Služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.
- 2.17. **Smlouva** – dokument, který stanovuje podmínky poskytování Služby a její parametry. Smlouva je odsouhlasena Poskytovatelem i Účastníkem.
- 2.18. **Telefonní stanice** – služba přístupu k Telekomunikační síti.
- 2.19. **Telekomunikační síť** – veřejná telekomunikační síť provozovaná držitelem příslušné Licence, která je využívána pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb. Telekomunikační síť se rozumí funkčně propojený soubor Telekomunikačních zařízení k přepravě informací mezi koncovými body této sítě, nebo soubor rádiových zařízení k přepravě těchto informací, nebo jejich kombinace. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.20. **Telekomunikační zařízení** – technické zařízení sloužící k řádnému poskytnutí Služby.
- 2.21. **Účastník** – Uživatel telekomunikační Služby, fyzická, nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.22. **Uživatel** – fyzická, nebo právnická osoba, která je svéprávná a způsobilá k využívání telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 2.23. **Výpadek** – neplánovaný stav technického charakteru, kdy poskytovaná Služba není dostupná.
- 2.24. **Vyšší moc** – Překážka, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele či Účastníka a brání některému z nich ve splnění jejich povinností plynoucích ze Smlouvy, zejména živelná pohroma, povodeň, záplava, exploze, zřícení budovy, výboj statické elektřiny, stávka, demonstrace, nebo závada v dodávce elektrické energie.
- 2.25. **Závada** – stav, který znemožňuje používat Telekomunikační zařízení nebo Službu obvyklým způsobem, nebo způsobuje nesprávnou tarifaci hovorů.
- 2.26. **Zřízení první služby** – Zřízením první služby se rozumí den, kdy byla Uživateli předána alespoň jedna ze služeb specifikovaných ve Smlouvě. O této skutečnosti byl sepsán předávací protokol, kterým Poskytovatel Službu předává a Uživatel Službu přijímá
- 2.27. **Běžně dostupnou rychlostí** se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kbps nebo Mbps);
- 2.28. **Inzerovanou rychlostí** se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kbps nebo Mbps);
- 2.29. **Maximální rychlostí** se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat stanovená realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kbps nebo Mbps)

2.30. **Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, což znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kbps nebo Mbps);

2.31. **Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti** stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut;

2.32. **Velká opakující se odchylka od inzerované rychlosti** stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut;

2.33. **Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti** stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;

2.34. **Velká trvající odchylka od inzerované rychlosti stahování** (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut;

### 3. OBECNÁ ČÁST

#### 3.1. Vznik smluvního vztahu

3.1.1. Před uzavřením smlouvy poskytuje poskytovatel Účastníkovi stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy, tzv. Shrnutí smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 ZEK.

3.1.2. Veškeré poskytované Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, nebo na základě písemné objednávky Účastníka.

3.1.3. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou, nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je uzavřena na dobu neurčitou.

3.1.4. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem zřízení první služby.

3.1.5. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě.

#### 3.2. Změna smluvního vztahu

3.2.1. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

3.2.2. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a pokud žádná ze smluvních stran nejpozději dva měsíce před skončením účinnosti Smlouvy nezašle druhé straně oznámení, že hodlá tuto smlouvu ukončit, Poskytovatel i Účastník výslovně souhlasí s tím, že se Smlouva k poslednímu dni sjednané doby jejího trvání mění na Smlouvu na dobu neurčitou.

3.2.3. Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby.

3.2.4. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

### **3.3. Ukončení smluvního vztahu**

3.3.1. Smluvní vztah může být ukončen:

3.3.1.1. Uplynutím sjednané doby trvání smlouvy

3.3.1.2. Dohodou Poskytovatele a Účastníka

3.3.1.3. U smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí, i bez udání důvodu, kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.

3.3.1.4. Odstoupením kterékoliv smluvní strany z důvodu podstatného porušení Smlouvy dle jejího bodu 3.3.1.6. a 3.3.1.7. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.

3.3.1.5. Výpovědí Účastníka, pokud nesouhlasí se změnou ceny Služby. Písemná výpověď musí být doručena na adresu sídla Poskytovatele nejpozději do 14 dnů od data oznámení změny ceny služby. Smlouva zaniká okamžikem pozbytí platnosti původní ceny.

3.3.1.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy pouze v případě:

3.3.1.6.1. Uživatel je v prodlení s úhradou faktur.

3.3.1.6.2. Uživatel vstoupil do likvidace, na jeho majetek byl vypsán konkurs.

3.3.1.6.3. Uživatel neoprávněně zasahuje do zařízení Poskytovatele, nebo třetí strany.

3.3.1.6.4. Uživatel opakovaně, ve stanoveném termínu, nereaguje na písemné výzvy Poskytovatele.

3.3.1.7. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy pouze v případě:

3.3.1.7.1. Poskytovatel není schopen odstranit Závadu v příslušných termínech.

3.3.1.7.2. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.

3.3.1.7.3. Ukončení smluvního vztahu nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli cenu za realizované Služby, ani případné odpovědnosti za škody způsobené na zařízeních Poskytovatele, nebo třetí strany.

3.3.1.7.4. V souvislosti s ukončením smluvního vztahu, je Uživatel oprávněn požádat o umožnění přenositelnosti telefonního čísla dle článku 3.4. Všeobecných podmínek.

### **3.4. Přenesení čísla (portace)**

3.4.1. V případě hlasové služby má Účastník možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli i se svým telefonním číslem. Přenos platí i opačně, tzn. Účastník má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. Na přenesení telefonního čísla se podílí Účastník, nový poskytovatel služby (dále též „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).

3.4.2. Přenositelnost telefonního čísla není možná, pokud se jedná o číslo v obchodním centru, které je součástí provolbového bloku.

3.4.3. Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel lze přenos realizovat jen v rámci určeného území.

3.4.4. Přenesení čísla je bezplatné.

3.4.5. Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o přenos telefonního čísla v případě, že:

3.4.5.1. je číslo již obsaženo v jiné žádosti či objednávce;

3.4.5.2. existují technické překážky bránící přenesení čísla;

3.4.5.3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

Přenesení čísla k Poskytovateli

3.4.6. Uživatel, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o přenos čísla k Poskytovateli poštou nebo prostřednictvím e-mailu. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

-identifikační údaje uživatele;

-obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;

-identifikaci přenášeného čísla, případně čísel;

-ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem (OKÚ);  
-den, ke kterému má přenos čísla proběhnout.

3.4.7 O žádosti Účastníka o přenesení čísla vyrozumí Poskytovatel opouštěného poskytovatele do 1 pracovního dne od obdržení žádosti o přenesení čísla.

3.4.8 Zároveň s podáním žádosti o přenesení svého čísla uzavře Účastník s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum přenesení čísla. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne ode dne, kdy o přenesení čísla Poskytovatel vyrozuměl opouštěného poskytovatele nebo k pozdějšímu dni sjednanému ve Smlouvě mezi Poskytovatelem Účastníkem. Datum přenosu čísla je zároveň dnem zániku smlouvy s opouštěným poskytovatelem.

3.4.9. Přenesené číslo bude aktivní nejpozději do 1 pracovního dne od sjednaného data přenesení čísla.

3.4.10. Za účelem přenosu čísla uděluje Účastník Poskytovateli plnou moc opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci přenosu čísla mezi poskytovateli.

3.4.11. Přenesení čísla je iniciováno Účastníkem tím, že požádá o přenesení čísla přejímajícího poskytovatele a sjedná s ním datum přenesení čísla a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o přenos čísla k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení Smlouvy s Poskytovatelem, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení čísla. Tato doba se však neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo si Účastník s přejímajícím poskytovatelem sjednali jiné (pozdější) datum přenesení čísla.

3.4.12. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď, a to nejpozději do 1 měsíce ode dne zániku Smlouvy touto výpovědí.

3.4.13. Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit cenu služby nebo splnit jiné povinnosti vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

3.4.14. Pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má Účastník právo na paušální náhradu škody v penězích ve výši stanovené právním předpisem. V případě, kdy Účastníkovi vznikne nárok na takovou paušální náhradu. Další informace o paušálních náhradách a jejich výši jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele.

### **3.5. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

3.5.1. Uživatel, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby. Na žádost uživatele může být okamžik zániku Smlouvy stanoven odlišně.

3.5.2. Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:

3.5.2.1 některý z nich eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu;

3.5.2.2. je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

3.5.2.3. existují technické překážky bránící změně poskytovatele internetu.

Přechod k Poskytovateli

3.5.3. Uživatel, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu poštou nebo e-mailem. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje uživatele;

- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;

- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;

- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;

- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

3.5.4. Poskytovatel vyrozumí o žádosti uživatele opouštěného poskytovatele do 1 pracovního dne ode dne obdržení žádosti, včetně dne, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

3.5.5. Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

3.5.6. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu poskytovatele služby, nedohodnou-li se Poskytovatel a Účastník na jiném (pozdějším) datu, ke kterému má změna poskytovatele služby proběhnout.

3.5.7. K zániku smlouvy u opouštěného poskytovatele dojde dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo (pozdějším) dnem uvedeným ve Smlouvě s Poskytovatelem.

3.5.8. Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služby přístupu k internetu došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Pro úspěšné zakončení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

3.5.9. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

3.5.10. Za účelem realizace změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi poskytovateli.

3.5.11. Pro všechny služby přenesené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny. Přechod od Poskytovatele (k jinému poskytovateli)

3.5.12. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že požádá o změnu poskytovatele služby přejímajícího poskytovatele a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby a další náležitosti smlouvy. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

3.5.13. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby dojde k ukončení Smlouvy u Poskytovatele dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo k pozdějšímu datu, které bylo s Účastníkem sjednáno ve smlouvě s přejímajícím poskytovatelem. To neplatí v případě, že k zániku Smlouvy s Poskytovatelem dojde dříve v důsledku uplynutí doby trvání Smlouvy s Poskytovatelem.

3.5.14. Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést více svých služeb. V případě, že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části služeb přístupu k internetu dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá Smlouva s Poskytovatelem i nadále.

3.5.15. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit cenu služby nebo splnit jiné povinnosti vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

3.5.16. Pokud dojde ke změně Poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného Poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má Účastník právo na paušální náhradu škody v penězích ve výši stanovené právním předpisem. V případě, kdy Účastníkovi vznikne nárok na takovou paušální náhradu. Další informace o paušálních náhradách a jejich výši jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele.

### **3.6. Práva a povinnosti Účastníka**

3.6.1. Účastník má právo na užívání Služby v rozsahu a za podmínek daných Smlouvou.

3.6.2. Účastník je povinen užívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR, Smlouvou, Podmínkami a v souladu s dobrými mravy.

3.6.3. Účastník nesmí provádět žádné zásahy na zařízeních Poskytovatele a třetích stran, sloužících k poskytování Služby.

3.6.4. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy. V případě prodlení s platbou je Účastník povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

3.6.5. Neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

3.6.6. Neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě.

3.6.7. Při využívání Služby používat pouze schválená Koncová zařízení.

3.6.8. Účastník je povinen zpřístupnit Poskytovateli Koncový bod Účastníka a Koncové zařízení.

### **3.7. Práva a povinnosti Poskytovatele**

3.7.1. Oznámení o změně cen služeb uveřejní na svých webových stránkách alespoň 14 dnů před účinností změny.

3.7.2. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi předem známá přerušení nebo omezení poskytování Služby, například z důvodu údržby technických zařízení Poskytovatele nebo třetí strany, pokud jsou tato Poskytovateli známá.

3.7.3. Poskytovatel bude provozovat Službu v souladu s parametry uvedenými ve Smlouvě.

3.7.4. Je-li Účastník v prodlení s platbou faktury, a pokud nereagoval v termínu stanoveném první písemnou upomínkou, má Poskytovatel právo dočasně zamezit Účastníkovi užívání Služby. Pozastavení užívání Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit za tuto dobu pravidelnou platbu.

3.7.5. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.

### **3.8. Ceny a platební podmínky**

3.8.1. Ceny za Službu jsou uvedeny ve Smlouvě, jejích přílohách, dodatcích nebo v platném Ceníku.

3.8.2. Cena za službu je součtem pravidelných plateb a plateb za poskytnuté Služby. Platby za poskytnuté Služby se vypočítají na základě údajů naměřených technickým zařízením Poskytovatele.

3.8.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat jednorázový zřizovací poplatek za Službu.

3.8.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat jistinu, či zálohovou platbu.

3.8.5. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu za poskytnuté Služby předloží Poskytovatel do 15. dne měsíce následujícího. Faktury jsou zasílány v písemné, nebo elektronické podobě.

3.8.6. Účastník je povinen uhradit fakturu tak, aby v den splatnosti byla částka připsána na účet Poskytovatele, jinak je Účastník v prodlení.

3.8.7. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo nečerpání Služby z důvodů na straně Uživatele.

3.8.8. Cena za službu se účtuje i za dobu přerušení provozu, nebo čerpání Služby v případě přerušení poskytování Služby Poskytovatelem z důvodu prodlení s platbou faktur, nebo z důvodu porušení jiných smluvních podmínek.

3.8.9. Pravidelné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby, nebo části Služby do užívání Účastníkovi. Rozhodným dnem je den podepsání Předávacího protokolu.

3.8.10. Je-li Služba poskytována pouze v části účtovacího období, jsou pravidelné platby vypočteny jako výše pravidelné platby krát počet dnů užívání Služby děleno počtem dnů měsíce.

3.8.11. Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, včetně výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli k využívání služby poskytnuto a výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany Účastníka nebo dohodou obou smluvních

stran, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

3.8.12. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele způsobené z jiných důvodů než Vyšší mocí. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných plateb zaplacených za dané období.

### **3.9. Ochrana soukromí a dat Účastníka**

3.9.1. Poskytovatel je povinen s veškerými osobními údaji, které mu byly Účastníkem poskytnuty, a které zpracovává, vždy nakládat zodpovědně, činit tak jen pro konkrétní účely, v minimálním nutném rozsahu, v souladu s platnými právními předpisy a s důrazem na maximální ochranu těchto osobních údajů.

3.9.2. Poskytovatel je ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) správcem osobních údajů, které zpracovává o Účastnících.

3.9.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely splnění Smlouvy a pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele včetně případného přímého marketingu.

3.9.4. Pro výše uvedené účely zpracovává Poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: údaje u podnikajících fyzických a právnických osob (obchodní firmu, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo), telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

3.9.5. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, technické údaje umožňující identifikaci (např. IP adresy) a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy. Provozní a lokalizační údaje jsou na základě ZEK uchovávány po dobu šesti (6) měsíců.

3.9.6. Osobní údaje jsou zpracovány a užívány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů.

3.9.7. Po ukončení Smlouvy Poskytovatel osobní údaje zpracovává pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetních potřeb. Zpracování trvajících po ukončení Smlouvy bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Osobní údaje jsou však v nezbytném rozsahu dále uchovávány pro určení, výkon a obhajobu právních nároků Poskytovatele, a to po nezbytnou dobu (zpravidla do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy či uplynutí příslušných objektivních promlčecích lhůt).

3.9.8. Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu předány osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek Poskytovatele za Účastníkem. Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu dále předány osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb (zejm. obchodní zástupci a zprostředkovatelé). Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu dále předány osobám, které se podílejí na plnění zákonných povinností Poskytovatele (např. externí účetní společnosti apod.).

3.9.9. Účastník má ve smyslu platných právních předpisů právo na přístup k osobním údajům, které jsou o něm zpracovávány Poskytovatelem, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování a právo na přenositelnost údajů.



3.9.10. Účastník je oprávněn kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Poskytovatele. Pokud bude námitka vznesena proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

3.9.11. Je-li zpracování osobních údajů založeno na souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn tento svůj souhlas kdykoli odvolat.

3.9.12. Účastník je oprávněn proti zpracování osobních údajů podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

3.9.13. Pokud Účastník neuvede ve Smlouvě jinak, nesouhlasí s uvedením svých osobních a identifikačních údajů v účastnických seznamech.

3.9.14. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů Účastníků.

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

3.10.1. Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné Závady Služby nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele:

3.10.1.1. telefonicky na čísle 602 65 75 75

3.10.1.2. prostřednictvím e-malu na: office@ntinve.cz

3.10.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy co nejdříve, v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

3.10.3. Poskytovatel odstraní i Závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem zvláště pro každý případ, pokud se nejedná o poruchu třetí strany.

### **3.11. Reklamacce a řešení sporů**

3.11.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.

3.11.2. Reklamaci je Poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, v případě nutnosti jednání se zahraničním partnerem do 60 dnů, ode dne doručení reklamace.

3.11.3. Reklamacce se uplatňují písemně na kontaktní adrese Poskytovatele, případně též elektronicky prostřednictvím e-mailu. Reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných Účastníkům Poskytovatelem, je třeba uplatnit zasláním zařízení Poskytovateli na adresu sídla Poskytovatele.

3.11.4. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 60 dnů ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit cenu služby. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3.11.5. Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo vrácením přeplatku do 30 dnů od vyřízení reklamace, pokud nebylo dohodnuto jinak.

3.11.6. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

3.11.7. Reklamacce jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

3.11.8. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv strany sporu. V případě, kdy k řešení sporu není dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ), náleží pravomoc soudu.

3.11.9. Účastník má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, komunikací je Český telekomunikační úřad (internetové stránky [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických a Česká obchodní inspekce (internetové stránky: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v případě ostatních sporů.

3.11.10. Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a zákon dohodu stran připouští, se Účastník s Poskytovatelem dohodli, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky místně příslušný podle sídla Poskytovatele, a to i v případě Účastníků – zahraničních osob.

### **3.12. Doručování**

3.12.1. Veškeré písemnosti doručované Poskytovatelem Účastníkovi budou doručovány dle volby Poskytovatele jedním z níže uvedených prostředků:

- e-mailem, v listinné podobě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, datovou schránkou.

3.12.2. Účastník je povinen nahlásit Poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou a korespondenční adresu. Účastník se zavazuje informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, sídla, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

3.12.3. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu své e-mailové či korespondenční adresy, považuje se písemnost odeslaná na Poskytovateli poslední známou e-mailovou či korespondenční adresu Účastníka za řádně doručenu i tehdy, pokud byla písemnost Poskytovateli vrácena jako nedoručitelná, a to ke dni, kdy byl učiněn marný pokus o doručení na Poskytovateli poslední známou e-mailovou či korespondenční adresu Účastníka.

3.12.4. Písemnosti Poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na korespondenční adresu Účastníka, nebo v případě právnických a podnikajících fyzických osob na adresu jejich sídla, která je uvedena ve Smlouvě.

## **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

4.1. Smlouva se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem.

4.2. Účastník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

4.3. Případné změny Všeobecných podmínek jsou komunikovány elektronickou poštou.

4.4. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 1. ledna 2023, jsou účinné vůči všem Účastníkům, kteří uzavřou Smlouvu s Poskytovatelem dne 1. 1. 2023 nebo později, od okamžiku uzavření Smlouvy. Vůči Účastníkům, kteří uzavřeli Smlouvu před 1. 1. 2023, nabývají tyto všeobecné podmínky účinnosti dne 1. 2. 2023 a v plném rozsahu nahrazují veškeré všeobecné podmínky dřívější.

## **5. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK - INTERNETOVÉ SLUŽBY**

5.1. Poskytovány jsou Služby přímého přístupu k Internetu.

### **5.2. Práva a povinnosti Účastníka**

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

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

### **5.3. Práva a povinnosti Poskytovatele**

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

### **5.4. Služby s přímým připojením k Internetu**

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

5.4.2. Ke Službám může Poskytovatel též nabídnout:

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

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

5.4.2.3. Asistenci při registraci jména domény druhé úrovně.

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

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

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

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

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

6.1.1. Účastník se zavazuje, že nebude uskutečňovat zlomyslná volání a žádné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.

6.1.2. Účastník odpovídá za to, že u jeho Telefonní stanice nebude úmyslně vyvěšován mikrotelefon.

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

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

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

6.3.1. Hlasová Služba obsahuje komplexní rozsah hlasových služeb: volání do veřejných pevných telefonních sítí České Republiky, volání do veřejných mobilních sítí České Republiky, volání do veřejných pevných a mobilních telefonních mezinárodních sítí, příchozí volání ze všech veřejných telefonních národních a veřejných telefonních mezinárodních sítí.

6.3.2. V rámci Služby Účastník uskutečňuje telefonní hovory přímou volbou účastnického čísla.

6.3.3. V rámci Služby umožní Poskytovatel rovněž přenos faxových zpráv v hovorovém pásmu.

6.3.4. Poskytovatel přidělí Účastníkovi účastnické číslo, případně více účastnických čísel.

6.3.5. Poskytovatel umožní přístup k doplňkovým službám Sítě uvedených v aktuálním ceníku Služby.

## 7. ZVLÁŠTNÍ ČÁST PODMÍNEK – PRONÁJEM TELEKOMUNIKAČNÍCH OKRUHŮ

### 7.1. Parametry Služeb a Reklamacie

7.1.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

7.1.2. **Události vyšší moci:** Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za poruchy na straně poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

7.1.3. Sledování období z hlediska SLA: Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce.

7.1.4. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období má uživatel, pokud nedošlo k dodržení garantovaných parametrů, možnost písemně požadovat dobropis ve výši poměrné části měsíční ceny za službu.

7.1.5. **Začátek poruchy:** Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas nahlášení poruchy pověřenou osobou uživatele stanovenou ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku ke smlouvě, a to telefonickým ohlášením z telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě o SLA, Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb internetu u ustanovení o SLA nebo dodatku.

7.1.6. **Servisní zásah:** Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradní službou bezchybnou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či médiu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset a rekonfigurace).

7.1.7. **Přerušování poruchy:** Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách uživatele, nebo prostorách třetí osoby, kam uživatel zajišťuje přístup, je uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí uživatele telefonicky a zároveň s uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisnímu techniku poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisního technika poskytovatele k elektronickému komunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy

7.1.8. obnoveno.

7.1.9. **Ukončení poruchy:** Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který byl před zjištěním závady, nebo v případě, že systém sám rozpozná, že závada byla odstraněna.

7.1.10. **Dostupnost služby:** Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná bez poruchy z důvodu na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

**Měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet trvání všech poruch v měsíci)] x 100**

7.1.11. Pokud porucha přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.

7.1.12. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

7.1.12.1. Porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě poskytovatele,

7.1.12.2. Porucha způsobena výpadkem napájení na koncovém zařízení uživatele,

7.1.12.3. Doba, po kterou není zaměstnancům poskytovatele (za účelem odstranění poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele,

7.1.12.4. Porucha způsobená zaviněním uživatele,

7.1.12.5. Přerušování z důvodů plánovaných prací nebo údržby - je takové přerušování služby, které je nejméně 2 dny předem oznámeno uživateli, nebo je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce

budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby. Přerušení z důvodu plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro práci, je poskytovatel povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být práce ukončena,

7.1.12.6. Přerušení z důvodů pravidelné údržby - je takové přerušení služby, které je stanoveno 2x měsíčně v nočních hodinách 1:00-3:00 hod. vždy v 1.den a 20.den v měsíci. Přerušení z důvodů pravidelné údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se v uvedeném období nezapočítává.