

#### 1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

- 1.1.** "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavřené mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.
- 1.2.** "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost TRIOPTIMUM s.r.o., se sídlem Liliová 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 přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: x Kredit, Předplátní, Faktura.
- 1.7.** "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 309, vydaným Poskytovatelem Českým telekomunikačním úřadem dne 29. srpna 2005.
- 1.8.** Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
- 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, řídí přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiové, optické 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 veškeré vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.
- 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. Výzvou 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 Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).
- 1.18.** "Porucha" je stav, kdy je Účastníku 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.** "Reklamacce" 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 loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).

#### 2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

- 2.1.** Přijetí Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět 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 Účastníku 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 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 aktivací poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 13.4.1 a 13.4.3.
  - 3.1.4.** Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změny, ale pouze v

případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

- 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 Reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.
- 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.
  - 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 neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1.** Účastník je povinen:
  - 4.1.1.** Řádně platit za poskytnuté Služby. Úhradu 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 Službu 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 bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
    - d) nevyužívat neoprávněná data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
    - e) neporušovat bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
    - f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "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 licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
  - 4.1.5.** Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovoleným 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 instalace 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 změní 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.** Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.
  - 4.2.6.** Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným 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.
  - 4.2.8.** Uhradit využitou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.
- 4.3.** Účastník je oprávněn:
  - 4.3.1.** Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu způsobem uvedeným dále.

#### 5. Rozsah a územní vymezení poskytování Služby

- 5.1.** Rozsah poskytnuté Služby je uveden v Objedávce, Ceníku a Služby uvedené na www stránkách Poskytovatele či 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 vypovídat. 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 jsou uvedeny bez DPH.
- 6.2.** Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

**6.2.1.** Podle Ceníku.

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

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

- 7.1.** Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:
  - 7.1.1.** První den první Periody 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 zaplacení dalšího Kreditu. Nevýčerpaný Kredit z předchozí Periody se přičítá k následující Periodě.
  - 7.1.3.** Perioda může být nepravidelná.
  - 7.1.4.** Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevýčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu.
  - 7.1.5.** První den následující Periody 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 Předplátní:
  - 7.2.1.** První den první Periody 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 Periody, 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 Periody je Den zřízení služby.
  - 7.3.2.** Délka Periody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.
  - 7.3.3.** První den následující Periody 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 Periody, a to ten den, který nastane dříve.
  - 7.5.** Pro vyúčtování aktivací poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Periody pro daný Typ služby.
  - 7.6.** Vyúčtovací poplatek za změnu Služby a rozdílů mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivací poplatek a první Periodu 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 nejlížejší 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 Služby 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 Předplátní 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 Předplátní jsou nevratné.
  - 7.14.** Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

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

- 8.1.** Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost 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 Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo data 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 Závadu 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 dle podmínek pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objedávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená 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 paušální objemná 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:
  - a) Účastník je povinen neprodělně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
  - b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
  - c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

### 9. Parametry Služeb a Reklame

**9.1.** Poskytovatel službu SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno ke službám pronájem okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délku nepřetržitě poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupu 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 z důvodu údržby a plán. 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 oprávněněm Učastníkovi vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný Učastník nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu, dále je 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 99,99 %	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 oprávněněm Učastníkovi po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněněm Učastníkovi zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zasláného měsíčního reportu. Oprávněný uživatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou. V případě platební nezájem oprávněného Učastníka bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných závazků oprávněného Učastníka vůči Poskytovateli.

**9.5.** Není-li Objednávka či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLA\_95.

**9.6.** Dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Učastník nárok na náhradu dle bodu 9.3. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Učastník uplatní formou Reklame.

**9.7.** Reklama musí mít písemnou formu a musí být podána neoddělně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamací zanikne.

**9.8.** Reklama musí být označena jako "Reklama" a musí obsahovat identifikaci Učastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklame a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklame, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

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

**9.9.1.** Okamžitá oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

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

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

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

**9.9.5.** Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Učastníka.

**9.9.6.** Poskytovatel má právo na náhradu, bude-li jeho Reklama oprávněná.

**9.9.7.** Podání Reklame nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

### 10. Omezení poskytování Služby

**10.1.** Poskytovatel je oprávněn na nezbytně 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 "Předplátne" – v případě nezaplacení předplátne.

**10.2.3.** U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Učastník v prodlužení s úhradou plateb za poskytnuté Služby.

**10.2.4.** Pro všechny Typy – pokud Učastník neplní smluvní podmínky.

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

**10.4.** Jestliže je užívání Služby Učastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytnutou jinou osobou či třetí stranou přímo Učastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Učastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Učastníkovi považuje za překážku na straně Učastníka a Poskytovatel není v prodlužení s poskytováním Služby.

**10.5.** Jestliže Učastník 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 je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Učastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním rádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele,

tj. zejména pro vedení evidencie Učastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů. Poskytovatel je rádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona.

**11.2.** Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Učastníkovi pro obchodní účely pouze z jeho předchozí písemnou souhlasem.

**11.3.** Uzavřením Objednávky dává Učastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Učastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

**11.4.** Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavření 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 číslovými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

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

**12.2.** Změny Ceníku:

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

**12.2.2.** Změny ve prospěch Učastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

**12.3.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.

**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.** Učastník 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 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

**13.4.** Pokud kterákoli ze stran, u Objednávky uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Objednávky tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce běžící prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

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

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

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

**13.7.1.** V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídí 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 oznámí náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.4.. V tomto případě má Učastník 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 nedodrží parametry SLA, Učastník toto reklamoval a Reklama byla Poskytovatelem uznána.

**13.7.4.** V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo neanulují Učastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že Učastník ze změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

**13.8.** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

**13.8.1.** Učastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Učastníka dle bodu 4.1. a neaplacení jakékoliv platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

**13.8.2.** Učastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplní smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

**13.8.3.** Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

**13.9.** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Učastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle 13.5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od 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 "Předplátne" - nebude-li cena Služby uhrzena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.

**13.11.** V případě odstoupení od Smlouvy z viny Učastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.

**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 ležičky na straně Učastníka:

**13.14.1.** U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

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

**13.15.** Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovuzprovoznění služby.

### 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

**14.1.** V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost uřyceného 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 Učastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Učastníkovi 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.** Učastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6., v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastník, tyto nároky vyoprádá, nebo Poskytovatel nahradí všechny výdaje, škody a újm, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

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

**14.5.** Učastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Učastníka.

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

**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 tato překážka 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 Učastníka vznikne.

### 15. Podmínky služby přenositelnost telefonního čísla

**15.1.** Úvodní ustanovení

**15.1.1.** Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti společnosti TRIOPTIMUM s.r.o. a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné telefonní síti v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12 (dále je OOP).

**15.2.** Základní pojmy

**15.2.1.** Přenositelnost telefonního čísla je povinnost umožnit účastníkovi změnu poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby se zachováním telefonního čísla nebo skupiny čísel. Předmětem přenesení čísla není přenesení služeb aktivovaných u původního poskytovatele.

**15.2.2.** Přejímající poskytovatel je nový poskytovatel telefonní služby.

**15.2.3.** Opouštěný poskytovatel je stávající poskytovatel telefonní služby.

**15.3.** Přenesení telefonního čísla do sítě TRIOPTIMUM s.r.o.

**15.3.1.** Učastník může požádat o přenos telefonního čísla ke společnosti TRIOPTIMUM s.r.o. Osobně v sídle společnosti. Nedílnou součástí žádosti je listinná podoba řádně vyplněného a podepsaného formuláře žádosti o přenesení čísla (CAF). Tento formulář je dostupný v sídle společnosti TRIOPTIMUM s.r.o.

**15.3.2.** Společnost TRIOPTIMUM s.r.o. provede všechny nezbytné úkony k přenesení čísla. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě čtyř pracovních dnů. Lhůta pro přenos čísel začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena společnosti TRIOPTIMUM s.r.o., pokud nebude s účastníkem dohodnut termín později.

**15.3.3.** V den plánovaného přenesení telefonních čísel může dojít k přerušení poskytování služby. Toto přerušení by nemělo trvat déle než 4 hodiny.

**15.4.** Přenesení telefonního čísla ze sítě TRIOPTIMUM s.r.o.

Přenesení telefonního čísla do sítě jiného poskytovatele služby se řídí zřejmými pravidly dle OOP. Společnost TRIOPTIMUM s.r.o. zde zaujímá roli opouštěného poskytovatele, přejímajícím poskytovatelem je nový poskytovatel služeb.

**15.5.** Způsob bezplatného informování účastníka o výši nároku na vyrovnání. V případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla bude účastník bezplatně informován o stavu plnění a výši nároku na vyrovnání. Informace bude poskytnuta emailem nebo osobně v kanceláři společnosti.

**15.6.** Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

### 16. Společná závěrečná ustanovení

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

**16.2.** V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučením podání k poštovní přípravě.

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

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

**16.5.** Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. ledna 2014.