

## I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky služeb elektronických komunikací, dále jen „Všeobecné podmínky“, upravují poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, za nichž společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. poskytuje služby, a dále též související otázky a postupy.
2. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na služby poskytované společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. Veřejně dostupné služby:
  - a) Pronájem okruhů
  - b) Veřejně pevná síť elektronických komunikací
  - c) Ostatní hlasové služby
  - d) Služby přístupu k síti Internet
  - e) Služby přenosu dat.
3. Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoven opak.

## II. Definice pojmů

- 2.1 „**Ceník služby**“ je písemný dokument vymezující cenu za poskytované Služby, Koncová zařízení, servisní práce.
- 2.2 „**Dílčí smlouvou**“ se rozumí dílčí smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Za Dílčí smlouvy se pro účely těchto Všeobecných podmínek a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.
- 2.3 „**Elektronické komunikační zařízení**“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálu prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.4 „**Koncovým zařízením**“ se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.
- 2.5 „**Koncový bod**“ je místo, kde Účastník odebírá Službu
- 2.6 „**Kontaktní osoba**“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací.
- 2.7 „**Místo účastníka**“ je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.
- 2.8 „**Oprávněný zástupce**“ smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci. Oprávněný zástupce je uveden ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, a pokud není určeno jinak, podkládá se za oprávněného zástupce osoba dle §161, zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
- 2.9 „**Oprávněné přerušeni**“ poskytování Služby je takové přerušeni v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:
  - a) z důvodu výskytu a odstraňování poruchy, která vznikla na straně Účastníka nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění poruchy veškerou potřebnou součinnost;
  - b) z důvodu vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
  - c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodu na straně Účastníka, tím, že Místo účastníka nesplnilo stanovené podmínky nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;
  - d) z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Účastníka, které může ovlivnit rádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
  - e) z důvodu prodlení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný druhý termín náhradního plnění.
- 2.10 „**Parametry služby**“ jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.
- 2.11 „**Popis služby**“ je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.12 „**Porucha**“ je nedostupnost Služby, omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty Parametru služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovených Smluvními dokumenty.
- 2.13 „**Poskytovatel**“ společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 110381, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 680, vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.14 „**Prvním dnem**“ se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato sjednána v Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci.
- 2.15 „**Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací**“ se rozumí rámcová smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem fyzickou osobou, osobou nepodnikající. Rámcovou smlouvou se rozumí vlastní rámcová smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Rámcovou smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.16 „**Sítí**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťována Poskytovatelem.
- 2.17 „**Službou**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí služba a/nebo více služeb specifikovaných ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací nebo v Technické specifikaci.

2.18 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací.

2.19 „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména Rámcová smlouva, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, Technické specifikace (Dílčí smlouvy), tyto Všeobecné podmínky a Popis služby.

2.20 „**Technická specifikace**“ je Dílčí smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací.

2.21 „**Telefonní síť**“ se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.

2.22 „**Telefonní číslo**“ je jednoznačná identifikace účastníka v telefonní síti.

2.23 „**Telefonní hovor**“ je základní telekomunikační služba poskytovaná telefonní sítí. Jedná se o obousměrnou hlasovou komunikaci zpravidla mezi dvěma účastníky prostřednictvím telefonní sítě za pomoci telefonního přístroje.

2.24 „**Technologický celek**“ je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operačních prostory a zařízení pro napájení).

2.25 „**Účastníkem**“ je pro účely těchto Všeobecných podmínek osoba, která s Poskytovatelem uzavřel Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

2.26 „**Uživatel**“ je fyzická, fyzická podnikající nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

2.27 „**Všeobecnými podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. a jsou vydány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., v platném znění.

2.28 „**Výpadek**“ je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné nebo pokud hodnoty Parametru služby dočasně klesnou pod povolené meze.

2.29 „**Vyšší mocí**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Vyšší mocí je zvláštní právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Jde o okolnost zásadně vylučující odpovědnost. Vyšší mocí je v tomto smyslu např. živelní pohroma, revoluce apod.

2.30 „**Zákaznické centrum**“ je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatel zajišťuje Účastníkům technickou podporu, přijímá jejich reklamace, zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníku veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.

2.31 „**Zákon o elektronických komunikacích**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

2.32 „**Zařízení poskytovatele**“ je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.

2.33 „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

2.34 „**Přenositelnost čísla**“ se rozumí povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat telefonní číslo, popř. čísla nezávisle na poskytovateli služeb.

2.35 „**Přenesené telefonní číslo**“ je telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.36 „**Opouštěným poskytovatelem služby**“ se rozumí podnikatel, poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby na přenášeném čísle ukončeno.

2.37 „**Opouštěným operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, ze kterého bude číslo přeneseno.

2.38 „**Přejímající poskytovatel služeb**“ je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude přenesením čísla zahájena služba.

2.39 „**Přejímající operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, do které je číslo přeneseno.

2.40 „**Objedávka**“ je nabídka k uzavření kupní smlouvy či smlouvy o poskytnutí služby, učiněná dodavateli potenciálním odběratelem.

2.41 „**Referenční databáze přenesených čísel**“ je systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupným způsobem umožňující dálkový přístup.

2.42 „**Provozní podmínky**“ je dokument poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřízení, prováděných změn, provozu a ukončování služeb a závazné postupy, podle nichž postupuje Poskytovatel.

2.43 „**Předávací protokol**“ je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.

2.44 „**Reklamace**“ je uplatnění práv Účastníků a spotřebitelů služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby a dodaného zboží. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.

2.45 „**Servisní smlouva**“ je dokument, kde jsou stanoveny předem dohodnuté časové intervaly návštěv preventivních kontrol chodu serverů, pracovních stanic a dalších komponentů IT vybavení, za předem domluvenou paušální částku. Rozsah prací je hodně specifický a do velké míry závisí na topologii počítačové sítě.

### **III. Smluvní dokumenty**

1. Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technických specifikací uzavřených s Účastníkem.
2. Vzor Smlouvy je dostupný v Zákaznickém centru Poskytovatele a na [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).
3. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
4. Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

5. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací jsou:
  - a) tyto Všeobecné a provozní podmínky služeb elektronických komunikací
  - b) Technická specifikace, Popis služeb
  - c) Platný Ceník služeb
  - d) Zvláštní ujednání (je-li uzavřeno)
  - e) Reklamační řád
  - f) Poučení o právech a povinnostech uživatelů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
5. Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, avšak pouze za předpokladu, že mezi těmito smluvními stranami existuje platná a účinná Rámcová smlouva. Je-li Technická specifikace uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.
6. Strany mohou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejich příloh, měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací jinak.
7. Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazku vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.
8. Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.
9. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace je uzavřena na dobu neurčitou, pokud není výslovně ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci uvedeno jinak.
10. Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní lhůta činí osm (8) týdnů. Výpovědní lhůta plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pro některé Služby může být v Popisu služby stanovena výpovědní lhůta kratší. V takovém případě platí výpovědní lhůta uvedená v Popisu služby. Pro každou Technickou specifikaci může být omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání. Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace, je Účastník oprávněn ukončit Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nejdříve k datu ukončení nejdéle účinné Technické specifikace uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
11. Pokud je ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci uvedena doba určitá, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace pozbývá platnosti uplynutím této doby. Poskytovatel může prodloužit tuto Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci za předpokladu písemného souhlasu Účastníka a to:
  - a) Účastník o to ve lhůtě šesti (6) měsíců před koncem platnosti smlouvy prokazatelně požádá;
  - b) pokud ve lhůtě ne dříve než tři (3) měsíce a ne později než jeden měsíc před koncem platnosti smlouvy Účastník poskytne souhlas s jejím prodloužením.
12. Záznam o poskytnutí souhlasu se po poskytnutí stává nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci po celou dobu trvání smluvního vztahu.
13. Byla-li smluvními stranami ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace a Účastník vypoví Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci před uplynutím takto stanovené doby, má Poskytovatel nárok vyúčtovat Účastníkovi Smluvní pokutu:
  - a) 1/5 ze součtu fixních měsíčních plateb anebo
  - b) 1/5 součtu paušálních plateb u služeb elektronických komunikací, zbývajících do konce sjednané doby trvání, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti výpovědi Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání a
  - c) řádně doložených nákladů na zřízení Služby.

#### **IV. Územní vymezení poskytované služby**

1. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. Mapa území, na kterém Poskytovatel poskytuje Služby je vyznačeno na internetových stránkách Poskytovatele [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).
3. Na základě Objednávky může Poskytovatel Službu poskytnout i mimo území uvedená v bodě 2.

#### **V. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby přístupu k síti Internet**

##### **SLUŽBA WIFI**

##### **Obsah Služby Wi-Fi**

1. Poskytování Služby Wi-Fi zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
  - a. Zřízení služby
  - b. Změny parametrů služby
  - c. Provoz služby
  - d. Provozní dohled a servis
  - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě Wi-Fi Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
  - a. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTÚ GP - 01/1994;
  - b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
  - c. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.

3. Definice pojmů:
  - 2.1 „**Wi-Fi**“ (nebo také Wi-fi, WiFi, Wifi, wi-fi, wifi) je označení pro několik standardů IEEE 802.11 popisujících bezdrátovou komunikaci v počítačových sítích (též Wireless LAN, WLAN)
  - 2.2 „**Data**“ jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
  - 2.3 „**Doplňkové služby**“ jsou aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
  - 2.4 „**Přípojný vysílač**“ je nejbližší aktivní prvek Sítě, ke které je připojený Koncový bod.
  - 2.5 „**IP adresa**“ je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).

#### **Charakter Služby a Provozní podmínky**

Služba Internet Wi-Fi je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná v negarantovaném frekvenčním pásmu Wireless LAN 2,4 GHz, 5 GHz a 10,5 GHz. Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby Internet Wi-Fi v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Sítě na základě technologie Wi-Fi prostřednictvím bezdrátového připojení k pevnému Přípojnému vysílacímu bodu ve volném frekvenčním pásmu.
2. Maximální rychlostí Služby se rozumí v obou směrech potenciální maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií Wi-Fi za optimálních podmínek. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.
3. Služba je identifikována IP adresou přiřazenou systémem Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v Síti Internet.
4. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím SSID unikátní adresy nebo na bázi autentifikace MAC a IP adresy.
5. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

#### **SLUŽBA xDSL**

##### **Obsah Služby xDSL**

1. Poskytování Služby xDSL zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
  - a. Zřízení služby
  - b. Změny parametrů služby
  - c. Provoz služby
  - d. Provozní dohled a servis
  - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě xDSL Účastníkům a Uživatelům zajišťuje:
  - a. přístup (připojení) do sítě Internet pomocí vysílacího/přijímacího zařízení DSL MODEMU, tzn. přímého propojení kabelem mezi Poskytovatelem a počítačem Účastníka/Uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním ADSL - asymetrická linka, využívající měděné kroucené dvojlinky, sdílení s telefonní linkou, až 8/1 Mbit/s
  - b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP
  - c. možnosti užívání ostatních služeb sítě Internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.
3. Definice pojmů:
  - 3.1 „**DSL**“ (anglicky Digital Subscriber Line) je technologie, která umožňuje využít stávající vedení telefonu nebo kabelové televize pro vysokorychlostní přenos dat.

#### **Charakter Služby a Provozní podmínky**

Služba DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít stávající telefonní přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Varianty Služby:

- a. ADSL2+ - vylepšená verze ADSL, až 25/4 Mbit/s
- b. SHDSL - symetrická linka, max. 4,5 Mbit/s při použití 2 párů kroucené dvojlinky
- c. SHDSL.bis - vylepšená verze SHDSL, max. 5696 kbit/s na jednom páru, podpora až 4 párů
- d. VDSL2 - symetrická linka, max. 100 Mbit/s

Služba ADSL INTERNET je dostupná na 95 % území České republiky.

#### **VI. Všeobecné a provozní podmínky poskytování Služby VoIP**

##### **Obsah hlasových služeb**

1. Poskytování hlasových služeb zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
  - a. Zřízení služby
  - b. Změny parametrů služby
  - c. Provoz služby
  - d. Provozní dohled a servis
  - e. Ukončení poskytování služby.

2. Definice pojmů:
  - 2.1 „VoIP“ přenos hlasu po internetové Síti.
  - 2.3 „VoIP zařízení“ telekomunikační zařízení umožňující poskytování Služeb prostřednictvím internetové Sítě.
  - 2.4 „VoIP brána“ je server poskytovatele, umožňující propojování telefonní hovorů.
  - 2.5 „Umístění služby“ je adresa umístění VoIP zařízení
  - 2.6 „Aktivací služby“ se rozumí den, kdy jsou vygenerovány přístupové údaje Účastníkovi anebo předané nakonfigurované Koncové zařízení Účastníkovi. Od tohoto okamžiku vzniká Poskytovateli oprávnění účtovat poplatky dle Ceníku služeb.

#### Doporučené technické parametry služby

1. Minimální požadavky na datovou linku:
  - i. Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou je 50ms s vyhrazenou rychlostí pro jeden (1) hlasový kanál (jedno telefonní číslo) 128Kbp/s
  - ii. Rozdíl mezi maximem a minimem zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou je do 100 ms
  - iii. Neomezená průchodnost portu 5060 pro TCP i UDP protokol na VoIP zařízení
  - iv. Ztrátovost rámců mezi Koncový VoIP zařízením a VoIP bránou je menší než 2%
  - v. V případě ADSL připojení musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení.
2. Služba VoIP využívá protokol SIP.
3. Služba VoIP funguje na UDP portu 5060, ale může fungovat i nad TCP portu-5060.
4. Vlastní přenos hovoru se uskutečňuje pomocí protokolu RTP.
5. Detaily o vlastnostech přenosu popisuje protokol SDP, který je přenášen v těle SIP paketů.
6. Poskytovatel neodpovídá za vady Služby a vzniklé škody v případě, že tato služba vznikne v důsledku užití VoIP Koncového zařízení, které nebylo pro provoz Služby poskytovatelem dodáno/předáno. Koncová zařízení musí mít implementována signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeku G.729 a G.711.  
Doporučení koncová zařízení, značka a produktová řada:
  - VoIP převodník ZyXEL P-2702R
  - ISDN VoIP převodník Patton S-DTA
  - VoIP telefon Siemens A510IP
  - VoIP telefony ZyXEL
  - VoIP telefony Well
  - VoIP telefony Cisco
  - VoIP telefony SIEMENS
7. Nevhodné typy připojení pro VoIP  
Existují typy připojení, která pro fungování služby nelze doporučit, zejména kvůli jejich parametrům např. zpoždění (latenci): vytáčené připojení v síti GSM, GPRS, EDGE, HSCSD, satelitní připojení.

#### Geografická čísla

Geografické číslo je číslo, které se přiděluje podle kraje, ve kterém jsou používána. Stanoví to číslovací plán. Číslo je přiděleno na základě údajů, které poskytl Účastník při uzavření Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací. Na základě těchto údajů bude i tísňové volání směrováno na krajské středisko. Používání služby z jiné lokality, znamená porušení smluvních podmínek nebo zákona o elektronických komunikací.

Adresu nebo souřadnice místa, kde je geografické číslo provozováno a jméno provozovatele, musíme podle zákona předávat do centrální databáze. Tato databáze slouží ke snadné lokalizaci volajícího v případě volání na tísňové linky:

- 112 - Jednotné evropské číslo tísňového volání,
- 150 - Hasičský záchranný sbor ČR,
- 158 - Policie ČR,
- 155 - Zdravotní záchranná služba,
- 156 - Obecní (městská) policie.

#### Negeografická (nomadická) čísla

Negeografické číslo není vázáno na konkrétní lokalitu/adresu a je možné s tímto číslem cestovat a využívat jeho služby po celé České republice i mimo ni.

#### Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb veřejně dostupné telefonní služby.
2. Na základě písemné žádosti Účastníka nebo nastavení prostřednictvím dálkového přístupu zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určen Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb.
3. Na základě písemné žádosti Účastníka nebo nastavení prostřednictvím dálkového přístupu odblokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určen Účastníkem, pokud takové odblokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato služba je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb.

#### Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnosti čísla

1. Účastníkovi bude přiděleno geografické číslo. Účastník také odpovídá za správnost uvedeného kraje ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
2. Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle z. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
3. Závazky spojené s uveřejňováním telefonních čísel v telefonním seznamu plní Poskytovatel Sítě, ke které je Koncové zařízení připojeno.



4. Účastník má právo na přenositelnost telefonního čísla pouze v případě, když převodem telefonního čísla nedochází ke změně kraje.

**Postup při přenášení telefonního čísla mezi pevnými operátory, dle Opatření obecné povahy č.: OPP/10/10.2012-12**

[http://www.ctu.cz/cs/download/ooop/rok\\_2012/ooop\\_10-10\\_2012-12\\_.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/ooop/rok_2012/ooop_10-10_2012-12_.pdf)

1. Účastník kontaktuje přejímajícího operátora. Po dohodě s účastníkem přejímající operátor připraví objednávku služby přenesení telefonního čísla.
2. Přejímající operátor zadá objednávku na přenesení čísla opouštěnému operátorovi. Tímto zadáním objednávky začíná proces přenesení čísla upravený opatřením. Přejímající operátor sdělí účastníkovi podmínky přenesení telefonního čísla:
  - a. nutnost provedení právních úkonů spojených s přenesením telefonního čísla;
  - b. cenu za přenesení telefonního čísla;
  - c. informaci o časových podmínkách, včetně datu a času přenesení telefonního čísla;
  - d. v případných důvodech odmítnutí přenesení telefonního čísla;
  - e. v časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel na tísňová volání.
3. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny, a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služeb.
4. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu.
5. Nebude-li tento právní krok úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli, má se za to, že služba podle bodu 13.3 nezačala běžet.
6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu operátorovi služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby na přenášném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
7. Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení čísla tak, aby byly dodrženy podmínky přenesení telefonního čísla.
8. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
9. Podnikatelé uvedeni v odst. 13.6 odmítnou žádost o změnu služby nebo objednávku:
10. nejsou splněny podmínky podle 13.4, pokud se nedohodnou jinak;
11. telefonní číslo je obsaženo v jiné objednávce;
12. existují technické překážky bránící přenosu čísla;
13. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle §27a odst. 5 Vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.
14. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení. Od předání informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení čísla. Účastníkovi musí být číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze, přičemž přerušení v den přenesení čísla nesmí být delší než šest hodin.

**Seznam Účastníků veřejné telefonní služby a informace o telefonních číslech**

1. Účastník může dát ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, popř. v jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním, uchováním a uveřejněním identifikačních údajů Poskytovateli pro účely vydání jednotného telefonního seznamu.
2. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech Účastníků služby s výjimkou těch, kteří uveřejnění odmítli.
3. Každá hlavní stanice se uvádí v telefonní seznamu se všemi vedlejšími stanicemi účastníka. Více telefonních čísel zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem, nebo všemi provolbami, které si Účastník přeje uvést.
4. Účastník si může stanovit sám, které osobní údaje mají být uvedeny v seznamu.
5. Účastník má právo uvést v seznamu, že si nepřeje být kontaktován ba účelem přímého marketingu.
6. Na žádost Účastníka mohou být údaje v seznamu měněny, doplňovány, opravovány. Toto platí pouze v případě, pokud Poskytovatel obdržel nové informace včas, tedy před uzávěrkou podkladů, pro vydání seznamu.
7. Na žádost Účastníka mohou být v seznamu uvedeny osoby nebo organizace, kterým Účastník dovolil telefonní číslo – stanici, užívat.
8. Účastník může svůj udělený souhlas Poskytovateli písemně odvolat. Tato povinnost písemného odvolání souhlasu se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s Objednávkou přenesení čísla do Sítě jiného operátora.

**VII. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby přenosu dat**

**Obsah Služby přenosu dat**

1. Poskytování Služby přenosu dat zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
  - f. Zřízení služby
  - g. Změny parametrů služby
  - h. Provoz služby
  - i. Provozní dohled a servis
  - j. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě Wi-Fi Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
  - d. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem

- mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTÚ GP - 01/1994;
- e. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
  - f. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.
3. Definice pojmů:
- 3.1 „Přenos dat“ je přenos digitálních zpráv nebo digitalizovaného analogového signálu pomocí fyzického dvoubodového nebo Vícebodového přenosového média, kterým může být metalický kabel, optický kabel nebo bezdrátový přenos. Přenos zahrnuje vysílání (zkratka Tx) a příjem (zkratka Rx). Přenosové technologie a metody se vztahují k fyzickým vlastnostem protokolů jako je modulace, demodulace, linkový kód, ekvalizace, detekce a oprava chyb, bitová synchronizace a multiplexování.

#### VIII. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby Datový okruh

##### Obsah Služby Datový okruh

1. Poskytování Služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
  - a. Zřízení služby
  - b. Změny parametrů služby
  - c. Provoz služby
  - d. Provozní dohled a servis
  - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba **DATOVÝ OKRUH** Účastníkům a Uživatelům zajišťuje:
  - a. přístup (připojení) pomocí vysílače / přijímače zařízení tzn. propojení mezi bodem A a B, pracujícího v rámci specifikovaných protokolů na druhé vrstvě L2, a rozhraní:
    - 100Base-TX, rychlost 100Mb/s, specifikace IEEE 802.3u
    - 1000Base-T, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3ab
    - 1000Base-LX, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3z
    - 10GBase-(LR, SR, ER, ZR, LX4) rychlost 10Gb/s, specifikace IEEE 802.3ae
  - b.
3. Definice pojmů:
  - 3.1 „Data“ jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
  - 3.2 „Doplňkové služby“ jsou aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
  - 3.3 „Přípojný bod“ je nejbližší aktivní prvek Sítě, ke které je připojený Koncový bod.

##### Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba Datový okruh je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná telekomunikační Sítí Poskytovatele. Účastníci/Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka z bodu A do bodu B Sítě na základě technologie prostřednictvím bezdrátového připojení nebo k pevnému připojení bodu danou technologií.

Maximální rychlosti Služby se rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.

Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

#### IX. Parametry Služeb

1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:
  - i. **SLA\_stdn** s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_periodická\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 36) * koeficient\_progrese [-] / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
  - ii. **SLA** s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_periodická\_platba [Kč] * (úhrnná\_doba\_Poruch [hod] - 21) * koeficient\_progrese [-] / 720$ . Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
  - iii. **SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–7 hodin	0
7–14 hodin	2/30
14–24 hodin	4/30

Úhrnná doba poruch	Sleva
1–3 dny	8/30
3–5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

iv. **SLA++** s garancí dostupnosti 99.9% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–43 minut	0
43 minut – 2 hodiny	1/30
2–10 hodin	3/30
10–24 hodin	7/30
1–3 dny	15/30
> 3 dny	30/30

2. **Není-li Objednávkou či Ceníkem služeb stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA \_stdn.**
3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou písemné Reklamacce.

#### **X. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná**

Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., nový Občanský zákoník, v platném znění.

Písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi doručovány na adresu uvedenou ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, popřípadě jinou adresu oznámenou Oprávněnou osobou Účastníka. Pokud se písemnost nepodaří Účastníkovi na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenou odmítnutím převzetí zásilky Účastníkem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí na poště, i když se o ní Účastník nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli.

Za písemné se považují úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem a elektronickou poštou. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení Smlouvy o poskytnutí elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo předány osobně Odpovědné osobě druhé strany.

V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.

Žádná ze smluvních stran nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technických specifikací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technických specifikací přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Všeobecných podmínek.

Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Smluvních dokumentů, která jsou mezi stranami závazná do úplného vyrovnání všech nároku vyplývajících z ukončeného smluvního vztahu.

Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 08. 02. 2014.

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

Podpis účastníka: \_\_\_\_\_