

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ**
1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost TOPTTEL Global s.r.o., se sídlem Sasina 45, 679 32 Svítávka, IČ 29312558, DIČ CZ29312558, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 73584, tel. číslo 515 550 880 a e-mail: info@topttel.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 3312 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 20. dubna 2012, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva) a objednávky / objednávek, která /jejou přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb (dále jen objednávka), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

2. Definice pojmů

- 2.1 "smlouva" je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.
- 2.2 "objedávka" je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb. Součástí objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.
- 2.3 "účastník" (nebo "zákazník" nebo "uživatel") je uživatel příslušné služby.
- 2.4 "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 uživatelem.
- 2.5 "telekomunikační síť" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.6 "přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.
- 2.7 "koncové zařízení uživatele" jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice
- 2.8 "závada" je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).
- 2.9 "porucha" je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).
- 2.10 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouva a objednávka garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.topttel.cz. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávkami na servisní služby.
- 2.11 "intranet" je chráněná část www.topttel.cz provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
- 2.12 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovou služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovu spuštění dle ceníku.
- 2.13 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- 2.14 „zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.15 „minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno účtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.
- 2.16 „aktivizační/deaktivní poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.17 „jistina“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodlané účastníkovi (případně ponižená o dlužné částky).

2.18 „předplatné/kredit“ je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.19 „minimálně zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je v objednávce. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna objednávka. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další objednávce. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první objednávky s tím, že teprve akceptací první objednávky se sjednává poskytována služba.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovanou den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivizačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušební provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpočátku.

3.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlouží se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli. V případě smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.7 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpověďní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zápiska obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.8 Nemá-li ve smlouvě nebo objednávce dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

3.9 Ve smlouvě nebo objednávce může být sjednan závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.10 V případě porušení smluvní povinnosti využívat službu po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodu, že uživatel neplní své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

3.11 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.

3.12 Pokud je služba poskytována telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na www.topttel.cz.

3.13 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodloužení účastníka s platbou za služby, (ii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (iv) účastník uvedl nesprávný údaj, zamíchl důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby.

3.14 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (i) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka.

3.15 Veškerá odstoupení od smlouvy či objednávky a výpovědi smlouvy a objednávky musí být provedeny písemně.

3.16 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové objednávky, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:
4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, objednávkou, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závod z titulu vyšší moci.

4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušeni nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vyřadit reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušeni není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle objednávky.

4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky.

4.2.4 Měnit identifikační čísla objednávky, smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

4.2.5 Nezfídit službu, či neprovést změnu služby, není-li fádne uzavřena smlouva a objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.6 Omezit poskytování služby, pokud účastník poruší smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjevnému nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplátí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjevnou nápravu či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zaslání upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování některou z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.8 Neuavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.

4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nejde o zvýšení ceny.

5. Práva a povinnosti účastníka

- 5.1 Účastník je povinen:
5.1.2 Řádně platit za poskytování služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.
5.1.2.1 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, objednávkou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:
5.1.2.2 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,
5.1.2.3 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnícká a autorská práva,
5.1.2.4 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
5.1.2.5 nevyužívat neoprávněné data, systémy a sítě nebo neoprávněné zkušet, zkoumat či testovat zranitelnost

- systémů nebo sítí,
- 5.1.2.6 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- 5.1.2.7 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy),
- 5.1.2.8 nerozepisovat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.
- 5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.2 Účastník je dále povinen:
- 5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.
- 5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat poskytovateli.
- 5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.
- 5.2.4 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.
- 5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařízených do dohledu.
- 5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezařízení takové osoby nemá vliv na řádné předání služby.
- 5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.
- 5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.
- 5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.
- 5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nese poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.2.12 Účastník je povinen využívat službu po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvyhodněných podmínek.
- 5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a případně vzniklé náklady. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatelem umístěno v prostorách účastníka.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

- 6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce či v ceníku uvedeném na www.toptel.cz, či na Intranetu.
- 6.2 Jednotlivé objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné objednávky

nezaniká platnost ostatních objednávek.

- 6.3 Ujednání obsažená v objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou objednávku.
- 6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.
- 6.5 Kvalita služby přístupu k síti internet v pevném místě
- 6.5.1 Kvalita služby přístupu k síti internet v pevném místě je podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována následujícími parametry:
- inzerovaná rychlost,
 - maximální rychlost,
 - běžně dostupná rychlost,
 - minimální rychlost,
 - velká trvalý odchylna,
 - velká opakující se odchylna
- Jednotkou pro uvádění rychlosti jsou bity za sekundu (případně násobky této veličiny, jako jsou kbit/s nebo mbt/s) a to jak pro stahování (download), tak pro vkládání (upload) dat. Hodnoty uváděných rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního síťového modelu ISO/OSI.
- 6.5.2 Všechny služby přístupu k síti internet v pevném místě jsou poskytovány jako symetrické, tzn. že rychlosti stahování (download) i odesílání (upload) dat jsou shodné. Veškeré parametry rychlosti uváděné ve specifikaci služby tedy platí jak pro download, tak pro upload.
- 6.5.3 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) i odesílání (upload) dat, která je uváděna v ceníku a která označuje službu přístupu k síti internet při uzavírání Smlouvy.
- 6.5.4 Maximální rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat odpovídá rychlosti inzerované v ceníku.
- 6.5.5 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (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.
- 6.5.6 Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat, kterou se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Pokles rychlosti stahování nebo vkládání dat pod hodnotu minimální rychlosti je považován za výpadek služby.
- 6.5.7 Za velkou trvalý odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) a odesílání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.
- 6.5.8 Za velkou opakující se odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) a odesílání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.
- 6.6 Kvalita mobilní služby přístupu k síti internet
- 6.6.1 Kvalita mobilní služby přístupu k síti internet je podle všeobecného oprávnění č. VOS/1/08.2020-9 definována následujícími parametry:
- inzerovaná rychlost,
 - odhadovaná maximální rychlost,
 - velká trvalý odchylna
 - velká opakující se odchylna
- Jednotkou pro uvádění rychlosti jsou bity za sekundu (případně násobky této veličiny, jako jsou kbit/s nebo mbt/s) a to jak pro stahování (download), tak pro vkládání (upload) dat. Hodnoty uváděných rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního síťového modelu ISO/OSI.
- 6.6.2 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (upload) dat, která je uváděna v ceníku a která označuje službu přístupu k síti internet při uzavírání Smlouvy.
- 6.6.3 Odhadovaná maximální rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.
- 6.6.4 Za velkou trvalý odchylnu od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.
- 6.6.5 Za velkou opakující se odchylnu od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

- Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.
- 7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo objednávce.
- Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 235/2004 Sb. ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, atd.).
- 7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu a zaslán e-mailem účastníkovi, není-li v objednávce stanoveno jinak.
- 7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.
- 7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn převést způsob platby účastníka na předplatné. Účastník souhlasí.
- 7.8 Není-li ve smlouvě nebo objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.
- 7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za vyúčtování služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.
- 7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.
- 8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad**
- 8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www.strankach poskytovatele.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.
- 8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informace, zda se jedná o závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.
- 8.5 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 objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 8.6 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:
- 8.6.1 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.
- 8.6.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- 8.6.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.
- 8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.
- 9. Reklamac**
- 9.1 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 reklamace.
- 9.2 Pokud není ve smlouvě, nebo objednávce stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 21 hodin, vzorcem: Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_poruch [hod] - 21) / 720.
- 9.3 Reklamac musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se nezabývá povinností reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.
- 9.4 Reklamac musí být označena jako "Reklamac" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

- 9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.6 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 97% ceny příslušné služby. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 9.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.
- 10. Spotřebitelské smlouvy**
- 10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 10.2 Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.
- 11. Společná a závěrečná ustanovení**
- 11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.
- 11.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.
- 11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.
- 11.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, objednávkou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.toptel.cz, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně.
- 11.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.
- 11.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
- 11.9 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální e-mailovou adresu účastníka.
- 11.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může účastník kdykoliv odvolat.
- 11.11 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev účastníkovi.
- 11.12 Úkony ve smlouvě a objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).
- 11.13 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, objednávkách a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.
- 11.14 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 1. 2021.