

VŠEOBECNÉ PROVOZNÍ PODMÍNKY

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto provozní podmínky popisují podmínky provozu služeb elektronických komunikací (dále jen EK) UPTIME s.r.o., Tř.9.května 926, 408 01 Rumburk, IČO 27271552 (dále jen poskytovatel) a závazné procedury, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování služeb EK a účastník při jejich používání.

1.2 Tyto provozní podmínky jsou přílohou a nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb EK uzavíraných mezi poskytovatelem a uživatelem.

1.3 Poskytovatel provozuje správu sítě a údržbu ústředny a poskytuje služby EK na základě smlouvy s majitelem objektu nebo nájemcem.

2 ZÁVAZNÉ PROCEDURY

2.1 Zřízení služby.

2.1.1 Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů ve smlouvě, zejména v jejich bodech označených jako specifikace služby příslušných jednotlivým službám.

2.1.2 Zřízení koncových bodů v termínech uvedených ve smlouvě je podmíněno tím, že uživatel:

ve smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění:

- zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;

- zajistil prostředí pro jejich instalaci podle podmínek uvedených v části 3.;

- umožnil přístup do prostor, kde budou umístěny.

2.1.3 Po zřízení koncových bodů poskytovatel konfiguruje a zprovozní službu.

2.1.4 Po zprovoznění služby kontaktní osoby uživatele a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší smlouvu na poskytování služeb EK (dále jen smlouvu). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsané smlouvě. Služba začíná být zpoplatňována dnem bezprostředně následujícím po dni zřízení, komunikace, od doby jejich aktivace.

2.2 Změna parametrů služby

2.2.1 Změna poskytovaných služeb je provedena na základě písemné žádosti účastníka, s uvedením požadované změny.

2.2.2 Na základě nové technické specifikace nebo písemné žádosti provede poskytovatel změnu. Změna služby je provedena do 24 hodin od předání požadavku poskytovateli. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby (viz. odst. 2.1.). Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby uživatele a poskytovatele prověří funkčnost služby. Změna je provedena vždy na začátku nového účtovacího období (měsíce). Služba začíná být zpoplatňována podle změněných parametrů dnem, ke kterému byla zřízena.

2.2.3 Výpovědní lhůta je stanovena měsíční a musí být podána písemně nebo elektronicky vždy v měsíci předcházejícím termínu výpovědi. Služba a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečněná plnění a nesplněné závazky vyplývající ze smlouvy nebo provozních podmínek tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnány způsobem stanoveným ve smlouvě, zvláštní dohodou smluvních stran nebo zákonem.

2.2.4 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní provozovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele; pokud tak neučiní, odpovídá za škodu poskytovateli vzniklou.

2.2.5 Převod linky na jiného majitele je proveden na základě žádosti původního majitele. S novým uživatelem je sepsána smlouva a je ukončen předchozí smluvní vztah na uvedenou linku.

2.3 Provoz služby

2.3.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, zejména v jejich dodatcích označených jako specifikace služby a v cenících příslušných jednotlivým službám.

2.3.2 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 2.3.6 a doby přerušeni dodávky elektrické energie.

2.3.3 Služba je poskytována na pronajatém zařízení od vlastníka domu., majitele objektu, nájemce nebo na vlastním zařízení.

2.3.4 Veřejného operátora vybírá poskytovatel a schvaluje majitel domu nebo jeho oprávněný zástupce.

2.3.5 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou se odkazuje specifikace služby u konkrétní služby. Na veškeré služby a zařízení bylo vydáno prohlášení o shodě .

2.3.6 Doba nedostupnosti služby je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že uživatel na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.

2.3.7 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen uživateli oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci.

2.4 Provozní dohled

2.4.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím střediska řízení nepřetržitý dohled nad provozem služby. Dohledem se zjišťuje, zda hodnoty parametrů provozu služby jsou v povolených mezích.

2.4.2 Informační linka oddělení služeb zákazníkům je specializovaný útvar poskytovatele, který účastníkovi poskytuje technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na provoz nebo účtování služeb.

2.5 Provozní servis

2.5.1 Poskytovatel zajišťuje znovu zprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.

2.5.2 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou uživatele a operátorem informační linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve, až prověří, že závada není na jeho straně.

2.5.3 Obsah sdělení proto musí mít tyto náležitosti:

1. identifikaci uživatele (telefonní číslo)
2. identifikaci zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
3. popis závady;
4. čas, kdy se závada projevila;
5. čas odeslání sdělení;
6. jméno kontaktní osoby a spojení na ni.

2.5.4 Vznik závady je určen okamžikem, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušeni provozu služby.

2.5.5 V případě, že uživatel neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas, po který nebylo zařízení přístupné, se do délky poruchy nezapočítává.

2.5.6 Okamžik znovu zprovoznění je určen okamžikem, kdy poskytovatel sdělí účastníku, že závada byla odstraněna. Odstranění závady se sděluje kontaktní osobě dle odst. 2.5.3.

2.5.7 Závady lze hlásit po dobu 24 hodin na info@uptime.cz, dále pak v pracovní době od 8,00 do 16,00 hod. na dispečink poskytovatele: telefon: 412332068 Mobil: 732575085

2.5.8 Poskytovatel má právo účtovat uživateli náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady uživatelem objektivně zjistil, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, že závada vůbec nenastala.

2.5.9 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě uživatele (majitele domu), je považována za závadu na straně uživatele (majitele domu).

2.5.10 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je poskytovatel povinen na žádost uživatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst.2.5.1 a 2.5.8.

2.5.11 Účastník nesmí do koncového bodu připojovat zařízení, která k tomu nejsou určena a nemají pro ČR potřebná schválení (homologaci nebo prohlášení o shodě).

2.5.12 Účastník je ve veřejné síti veden jako privátní. Nebude mu poskytován telefonní seznam, přidělené číslo není přenosné

2.5.13 V případě, že účastník neprovede úhradu do data splatnosti uvedeného na přední straně účtu bude mu zaslána upomínka, která je současně náhradním platebním dokladem. Za zaslání upomínky Vám v následujícím účtovacím období vyúčtujeme částku 50,- Kč + 21% DPH. Upomínku lze nahradit i emailovým nebo telefonickým upozorněním .

2.5.14 Neuhradí-li účastník opakovaně v předepsaném termínu dlužné částky, může poskytovatel vypojit linku z provozu nebo vypovědět smlouvu. Tímto opatřením se účastník nezbavuje povinnosti dlužné částky za poskytnuté služby. Neuhradí-li Účastník Poskytovateli dlužnou částku na základě Smlouvy o Poskytování EK ani po uplynutí 60 dnů od data splatnosti takové částky, je Poskytovatel oprávněn informovat registry dlužníků. Poskytovatel je oprávněn vymáhat svoji pohledávku soudně či v rámci rozhodčího řízení.

2.5.15 Účastník se zavazuje, že nebude službu přeposkytovat jinému právnímu subjektu bez souhlasu poskytovatele. V případě sporu o dlužnou částku

3 PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ

3.1 Povolení k instalaci

3.1.1 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 PLATNOST PROVOZNÍCH PODMÍNEK

4.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky změnit. Změnu provozních podmínek je poskytovatel povinen ohlásit uživateli písemně alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Tyto provozní podmínky jsou platné a účinné dnem 1.1.2019