



Provozní podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o.



1. Úvodní ustanovení

1.1. Provozní podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o. (dále jen „Provozní podmínky“) upravují podmínky provozu Služeb a procedury při poskytování Služeb pro Poskytovatele a Účastníka.

2. Definice základních pojmů

2.1. V těchto Provozních podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy, které zde nejsou definovány, jsou definovány ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o. a Reklamačním řádu veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o..

2.2. Provozovatel: za provozovatele se považuje třetí subjekt vstupující do role jako poskytovatel části spoje nebo služby.

2.3. Koncový bod služby: u Služby s přímým přístupem standardizované rozhraní na telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své Koncové zařízení nebo vnitřní síť. Poskytovatel odpovídá za Službu po koncový bod Služby. U Služby s nepřímým přístupem je to rozhraní, kde je propojena Telekomunikační síť Poskytovatele s Telekomunikační sítí provozovatele.

2.4. Koncový bod účastníka: prostor, který Účastník určil pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele.

2.5. Vyšší moc: především přírodní katastrofa, válečný stav, výjimečný stav atd.

2.6. Závada: stav, při kterém je ztíženo nebo znemožněno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.

3. Zřizování služby

3.1. Procesy vedoucí ke zřízení Služby budou zahájeny na základě uzavřené Smlouvy nebo Produktové specifikace.

3.2. Zřízení koncových bodů Služby nebo aktivace Služby bude provedeno v dohodnutém termínu, pokud Účastník zajistí:

- a) písemný souhlas majitele objektu, ve kterém má být zařízení umístěno, pokud jím není Účastník
- b) pokud je to nezbytné k poskytování Služby, písemný souhlas subjektu, který má zřízení příslušnou účastnickou stanicí
- c) prostředí pro instalaci koncových bodů Služby

3.3. Poskytovatel je povinen zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení jako podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka v případě, že dochází při instalaci ke stavebním úpravám a majitel objektu toto požaduje.

3.4. Poskytovatel zajistí zprovoznění Služby po Koncový bod služby. Nastavení parametrů za Koncovým bodem služby může být realizováno Poskytovatelem na základě předem stanovených podmínek.

3.5. Funkčnost služby ověří Pověřené osoby obou Smluvních stran. Funkčnost potvrdí podpisem Předávacího protokolu služby, není-li stanoveno jinak. Za zřízenou se Služba považuje dnem podpisu Předávacího protokolu, písemného oznámení Poskytovatele o zřízení služby nebo prvního použití služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala jako první.

4. Změna služby

4.1. Změna Služby bude provedena na základě písemného dodatku ke Smlouvě nebo Produktového listu podepsaných oběma Smluvními stranami, případně na základě písemné objednávky.

4.2. Telefonní stanice se překládají na základě žádosti o přeložení; přeměna se provádí na základě žádosti o přeměnu účastnické stanice.

4.3. Účastnickou stanicí lze, na písemnou žádost zákazníka, přeložit na jiné místo pouze v rámci sítě poskytovatele. Dodací lhůtou je standardně 30 pracovních dnů od uzavření smlouvy, případně od obdržení požadavku zákazníka na přeložení či přeměnu telefonní stanice.

4.4. Cena za zřízení, přeložení či přeměnu účastnické stanice se stanovuje na základě kalkulace nákladů konkrétního připojení.

5. Ukončení služby

5.1. Poskytování Služby je ukončeno po uplynutí příslušné výpovědní lhůty dle podmínek a pravidel stanovených ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o..

6. Provoz služby

6.1. Provoz Služby se řídí podmínkami stanovenými ve Smluvních dokumentech.

6.2. Doba závady je doba, po kterou nemohl Účastník službu řádně využívat.

6.3. Do doby závady služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl Účastník službu využívat z příčin, které nebyly na Telekomunikační síti Poskytovatele, nebo je-li zavinění Závady na straně Účastníka.

6.4. Do doby závady služby se nezahrnuje doba, po kterou nebyl Účastník schopen zajistit přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu Účastníka.

6.5. Do doby závady se nezahrnuje doba, po kterou nemohl Účastník službu využívat z důvodu působení Vyšší moci.

6.6. Za začátek Závady se považuje okamžik, kdy Účastník oznámí Poskytovateli zjištění Závady, nebo okamžik, kdy tuto Závadu zjistí Poskytovatel, podle toho, která akce nastane dříve.

6.7. Za konec Závady je považován okamžik opětovného zprovoznění Služby.

6.8. Není-li smluvně stanoveno jinak a je-li Služba nedostupná Účastníkovi z důvodu Závady v síti Poskytovatele v jednom dni po dobu delší než 12 hodin, poskytne Poskytovatel Účastníkovi slevu na měsíčním poplatku za tuto Službu ve výši jedné třicetiny z tohoto poplatku za každý takový den, maximálně však do výše ceny předmětu Smlouvy.

7. Instalace, umístění a provoz telekomunikačního zařízení

7.1. Účastník je povinen poskytnout bezplatně Poskytovateli prostory pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému zdroji energie.

7.2. Účastník není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele jakkoliv zasahovat do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by významným způsobem omezovaly ostatní účastníky Telekomunikační sítě.

7.3. Účastník je povinen učinit taková opatření, která zabrání třetím osobám přístup k telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka.

8. Platnost provozních podmínek

8.1. Platnost a účinnost těchto provozních podmínek je od 1.1.2009. Pro Účastníky, kteří uzavřeli Smlouvu s Poskytovatelem před tímto datem, je účinnost od 1.4.2009.