

Marek Mencner – Mikrotech

11.2.3. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána.

11.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je 1 den před prvním dnem Periody, na který je Služba hrazena.

11.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

11.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

11.3.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

11.3.2. Délka Periody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala.

11.3.3. Perioda je pravidelná.

11.3.4. První den následující Periody je první den kalendářního měsíce.

11.3.5. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

11.3.6. Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

11.4. Jestliže je cena za Službu dle Ceníku rozdělena na cenu v silném pásmu a cenu ve slabém pásmu, účtuje se za celou Službu (např. celou délku trvání jednoho spojení) taková cena, která dle Ceníku přísluší času, ve kterém bylo čerpání Služby (např. hovor) zahájeno.

11.5. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Periody, a to ten den, který nastane dříve.

11.6. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 50% ceny příslušné Služby.

11.7. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

11.8. Poskytovatel vystavuje daňový doklad ve svém účetnictví, avšak zpřístupní je zákazníkovi v individuální zóně nebo na výslovné vyžádání jej za úhradu zašle poštou.

11.9. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

11.10. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

11.11. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné.

11.12. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

11.13. Účastník obdrží číslo účtu a variabilní symbol. Každá platba pod tímto variabilním symbolem bude brána jako platba za účelem navýšení kreditu. Operátor okamžitě po zpracování došlého výpisu z banky připiše Účastníkovi danou částku, sníženou o DPH a případně bankovní poplatky do kreditu.

11.14. Operátor průběžně odečítá z kreditu poplatek za uskutečněné hovory a vždy první den v měsíci provede s datem posledního dne předchozího měsíce odečet fixních poplatků za

pronájem čísla.

1 Účastník využívající veřejně dostupnou telefonní službu má nárok na vrácení svého zaplaceného kreditu do 30 dnů od zaplacení.

2 Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

12.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Dohledovému centru Poskytovatele na kontakt uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele.

12.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možném době od nahlášení Účastníkem.

12.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno Kontaktní osoby Účastníka a aktuální kontakt.

12.4. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení Telekomunikačních zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

12.5. 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 Telekomunikační sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

12.5.1. Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

12.5.2. Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

12.5.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem na svých www stránkách plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

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

2 Parametry Služeb a Reklamací služeb

13.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

13.1.1. SLA _standard s garancí dostupnosti 95% v příslušné. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, která se uplatňuje až při nedodržení stanovené SLA, pouze na čas nad rámec dohodnuté SLA, a jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{jednorázová_náhrada [Kč]} = (\text{celková_periodická_platba [Kč]} / \text{počet dní v příslušné Periodě [dnů]} / 24 \text{ hodin [hod.]}) \times 10 \times \text{trvání nedostupnosti [hod.]}$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

13.1.2. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k minimalizaci času potřebného na opravu Poruchy.

13.1.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 13.1.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

13.1.4. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do provozovny Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.