

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet TRUST Network s.r.o.

## Preambule

Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet jsou vydány společností TRUST Network s.r.o. a jsou nedílnou součástí všech smluv, které TRUST Network s. r. o. uzavře při poskytování služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet.

## Čl. I

### Poskytovatel

Poskytovatelem služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet (dále jen služba) je TRUST Network s. r. o. (dále jen poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni oddíl C vložce 28017 se sídlem K Cihelnám 940/23, Plzeň - Černice, 326 00 Plzeň, IČO 29161932.

## Čl. II

### Uživatel

(1) Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, již poskytovatel poskytuje službu na základě písemné smlouvy.

(2) Uživatelem může být pouze osoba splňující technické podmínky poskytovatele pro službu. Technické podmínky jsou součástí této smlouvy jako příloha č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

(3) Prepaidový uživatel je uživatel služby sdíleného mikrovlnného pásma jemuž je služba poskytována na základě zaplacené zálohy na období jednoho kalendářního měsíce.

(4) Postpaidový uživatel je uživatel dedikovaného mikrovlnného spoje popř. sdíleného mikrovlnného pásma.

## Čl. III

(1) Pro účely Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet TRUST Network s. r. o. (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:

- smluvní strany znamená poskytovatele a uživatele;
- smluvní strana znamená podle významu textu poskytovatele nebo uživatele;
- smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je zásadně uzavřen písemně.

## Čl. IV

### Rozsah služby

Služba je poskytována na území České republiky.

## Čl. V

### Přístupový bod

(1) Přístupovým bodem mikrovlnné sítě se rozumí místo, kterým poskytovatel poskytuje službu (dále hot-spot).

Pro účely poskytovaných služeb je toto místo dále chápáno jako bod převzetí služby zákazníkem v případě, že zákazník přebírá službu ve smyslu sdíleného mikrovlnného pásma daného hot-spotu.

V případě, že zákazník přebírá službu ve smyslu dedikovaného mikrovlnného spoje je považován za bod převzetí služby výstupní datové rozhraní prvku umístěného na straně zákazníka.

(3) Na základě konkrétního požadavku uživatele a konkrétních technických podmínek může poskytovatel zřídit přístupový bod, bude-li mít

právo ke zřízení přístupového bodu nebo jej zajistí pomocí svých smluvních partnerů a dohodne-li se na zřízení přístupového bodu s uživatelem.

## Čl. VI

(1) Služba je poskytována formou

- sdíleného mikrovlnného pásma nebo
- dedikovaného mikrovlnného spoje.

(2) Sdílené mikrovlnné pásmo je způsob poskytování služby, kdy zákazník sdílí, při připojení k síti poskytovatele, jednu společnou frekvenční hladinu s neomezeným počtem zákazníků poskytovatele služby.

(3) Dedikovaný mikrovlnný spoj je způsob poskytování služby, kdy je zákazníkovi, pro daný mikrovlnný spoj, vyhrazena samostatná frekvenční hladina a nedochází tak ke sdílení frekvencí s dalšími zákazníky poskytovatele.

## Čl. VII

### Hlasové služby přes internet

Ke službě dedikovaného mikrovlnného spoje nebo sdíleného mikrovlnného pásma lze na základě objednávky uživatele zřídit a provozovat hlasovou službu a zatím účelem přidělit zákazníkovi z číselné řady určené číslovacím plánem Českého tele-komunikačního úřadu pro hlasové služby založené na přenosu hlasu na paketově přepínaných sítích prostřednictvím internetového protokolu nebo geografické telefonní číslo, přidělené podle přístupového bodu.

## Dostupnost služby

### Čl. VIII

(1) Poskytovatel garantuje dostupnost služby ve výši 99,0%. Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho měsíce a 730,5 hodin (pro účely těchto všeobecných podmínek 730,5 hodiny je jeden měsíc).

(2) Poskytování služby se považuje za přerušené, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele.

Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejně nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou 60 minut.

(3) Za přerušování poskytování služby se nepovažuje (dále "povolené přerušování"):

- přerušování provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
- vyšší mocí již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost mimo přiměřenou kontrolu kterékoliv ze stran, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně veškerých skutečných nebo potenciálních protestních akcí zaměstnanců nebo omezení práce, válek, vojenských operací nebo nepokojů, vládních zásahů, požárů, povodní nebo mimořádné nepříznivé počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo souhlasu orgánu pro ochranu hospodářské soutěže nebo jiného regulačního orgánu nebo právního omezení pro plnění

závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje;

- c) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v době od 3:00 do 5:00 každé úterý;
- d) přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě; za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka;
- e) nedostupnost hot-spotu.

(4) Doba přerušení provozu se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli oznámeno přerušení provozu a končí odstraněním poruchy.

#### Čl. IX

Vzniklé závady budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 72 hodin.

#### Způsob a doba převzetí

##### Čl. X

(1) Služba bude uživateli předána v den dohodnutý ve smlouvě.

(2) Služba sdíleného mikrovlnného pásma je předána uplynutím 24 hodin od přijetí objednávky služby. Je-li uživatel povinen zaplatit cenu za zřízení služby sdíleného mikrovlnného pásma je služba sdíleného mikrovlnného pásma předána uplynutím 24 hodin od připsání ceny za zřízení na účet poskytovatele.

#### Čl. XI

##### Měření

(1) Poskytovatel provede měření mezi bodem převzetí služby a přístupovým bodem, pokud se liší.

(2) Poskytovatel se zavazuje, že naměřené parametry budou odpovídat hodnotám určeným smlouvou, jinak hodnotám určených v příloze č. 3 (charakteristika sítě).

(3) Měření se neprovádí u služby sdíleného mikrovlnného pásma a hlasové služby přes internet.

#### Čl. XII

##### Měření a akceptační předávací protokol

(1) Poskytovatel před předáním služby dedikovaného mikrovlnného spoje provede měření, kterým bude zjištěno, zda služba má stanovené parametry. O tomto měření vyhotoví protokol. Měření se zpravidla zúčastní uživatel nebo jím pověřený zástupce.

(2) Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li splnění charakteristik poskytování služby dedikovaného mikrovlnného spoje. Pokud měření nebude úspěšné, pak

- a) poskytovatel odstraní závadu
- b) a opakuje se měření ve lhůtě ne delší než 14 dní od neúspěšného měření.

(3) Předávací protokol osvědčuje provedené měření. Vzor předávacího protokolu tvoří přílohu č. 3.

(4) Po provedení úspěšného měření a podpisu předávacího protokolu bude služba dedikovaného mikrovlnného spoje předána uživateli.

(5) Uživatel je povinen službu dedikovaného mikrovlnného spoje převzít. Nepřevezme-li uživatel službu do deseti dnů ode dne podpisu předávacího protokolu, ač k tomu byl vyzván, považuje se služba za převzatou jedenáctý den ode dne podpisu předávacího protokolu.

(6) Měření rychlosti připojení k internetu se provádí v souladu s všeobecným oprávněním ČTÚ VO-S/1/08.2020-9, dle aktuálně platné metodiky tj. měření datových parametrů sítě pomocí TCP protokolu. Měření probíhá z koncového bodu sítě

spol. TRUST Network s.r.o. na transportní vrstvě (L4) podle referenčního modelu ISO/OSI.

#### Čl. XIII

(1) Uživatel může službu užívat pro jakékoli účely související s jeho obchodní činností a v souladu s platnými zákony ČR.

(2) Uživatel může přenechat užívání části nebo celé služby dalším osobám.

(3) Provozovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu způsobené činností uživatele.

#### Cena

##### Čl. XIV

(1) Za poskytování služby se cena placená uživatelem poskytovateli skládá z těchto částí:

- a) cena za zřízení služby,
- b) cena za poskytování služby,
- c) cena za zrušení služby.

(2) Jednotlivé ceny jsou stanoveny v příloze k těmto všeobecným podmínkám jako ceník.

(3) Uživatel je povinen platit cenu platnou v době poskytnutí služby.

#### Čl. XV

##### Cena za zřízení

(1) Cena za zřízení je jednorázová.

(2) Cena za zřízení bude účtována

- a) u služby dedikovaného mikrovlnného spoje uživateli.

- b) u služby sdíleného mikrovlnného pásma,
  - 1. byla-li tato služba uživateli poskytována v uplynulých 12 měsících a její poskytování bylo ukončeno z důvodů prodlení se zaplacením ceny nebo
  - 2. byla-li tato služba uživateli poskytována v uplynulých 3 měsících.

(3) Cena za zřízení podle odstavce 2 písm. a) je splatná do 15 dní ode dne, kdy převezme pronajímanou službu dedikovaného mikrovlnného spoje.

Cena za zřízení podle odstavce 2 písm. b) je splatná před předáním služby sdíleného mikrovlnného pásma.

#### Čl. XVI

##### Cena za provoz

(1) Cena za poskytování služby je pravidelně se opakující platba v intervalu jednoho měsíce (účtovací období).

(2) Cena za provoz bude uživatelem uhrazena do 15. dne kalendářního měsíce účtovacího období.

(3) Dnem zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce.

(4) Cena za provoz při poskytování hlasové služby přes internet je účtována na základě provolaného času v průběhu jednoho účtovacího období.

#### Čl. XVII

##### Cena za zrušení služby

(1) Cena za zrušení služby je jednorázová a bude účtována před zahájením demontáže zařízení sloužícího k poskytování služby na základě výpovědi uživatele.

(2) Cena za zrušení služby musí být uživatelem uhrazena alespoň 5 dní před uplynutím výpovědní doby.

(3) Cena za zrušení se neúčtuje u služby sdíleného mikrovlnného pásma.

#### Čl. XVIII

##### Způsob platby

##### Faktura - daňový doklad

(1) Faktura - daňový doklad (dále jen faktura) bude splňovat náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví.

(2) Faktura bude zasílána na adresu sídla smluvní strany nebo na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, pokud smluvní strana neurčí jednostranným prohlášením jinou adresu.

#### Čl. XIX

##### Platby prepauidového uživatele

Prepaidový uživatel hradí zálohové platby dle platebního kalendáře na období jednoho kalendářního měsíce. Faktura - daňový doklad bude prepauidovému uživateli doručen e-mailem do tří dnů ode dne připsání a spárování zálohové platby na účtu poskytovatele.

#### Čl. XX

##### Platby postpaidového uživatele

Postpaidovému uživateli bude poskytovatelem vystavena a doručena faktura alespoň 14 dní přede dnem její splatnosti. Bude-li faktura doručena později, bude splatnost prodloužena o počet dní prodlení s doručením.

#### Čl. XXI

##### Bankovní spojení

- (1) Peněžité platby jsou splatné
- na účet č. 20900339383 směrový kód banky 2010 vedený u Fio banka, a.s., je-li placeno ve prospěch poskytovatele;
  - na účet určený ve smlouvě, je-li placeno ve prospěch uživatele.
- (2) Změna účtu může být provedena jednostranným písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.

#### Čl. XXII

##### Obchodní a telekomunikační tajemství

- (1) Ochrana obchodního a telekomunikačního tajemství se vztahuje na všechny smluvní i mimo-smluvní právní vztahy mezi smluvními stranami při nichž jsou nebo mohou být poskytovány obchodní nebo jiné informace.
- (2) Obchodní informace budou označovány požadavky a podmínky smluv a existence jednání mezi stranami.
- (3) Obchodní informace se rozumí obchodní tajemství a též informace podléhající telekomunikačnímu tajemství.

#### Čl. XXIII

- (1) Přijímající smluvní strana je oprávněna nakládat s obchodní informací pouze pro účely, k nimž byla poskytnuta.
- (2) Přijímající smluvní strana nepřemění, nedekompiluje ani nerozbeře software jí předaný dle všeobecných podmínek a neodstraní, nepřetiskne ani neznetvoří žádné obchodní oznámení, autorské právo, obchodní značku, logo, legendu či kopii obchodní informace, kterou obdrží od poskytovající smluvní strany.

#### Čl. XXIV

##### Odpovědnost za škodu

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.
- (2) Uživatel zaplatí smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou neoprávněnou reklamaci služby. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

#### Čl. XXV

##### Sleva z ceny

(1) Pokud dostupnost sítě klesne pod hodnotu určenou v článku VIII odstavec 1 náleží uživateli sleva ve výši určené v odstavci 2 z ceny účtované podle článku XIV odstavec 1 písmeno b).

(2) Jestliže dostupnost vypočtená v čl. VII odst. 1 zaokrouhlená na desetiny procenta je

- (97,0% - 99,0%), pak sleva je 10%;
- (95,0% - 97,0%), pak sleva je 30%;
- (94,0% - 95,0%), pak sleva je 50%;
- (93,0% - 94,0%), pak sleva je 75%;
- (0,0% - 93,0%), pak sleva je 100%.

#### Čl. XXVI

##### Prodlení s placením ceny

(1) Nezaplatí-li uživatel cenu včas, je poskytovatel povinen zaslat dopis do vlastních rukou nebo e-mailem na elektronickou adresu uživatele, ve kterém bude uživateli

- oznámeno, že je v prodlení s placením ceny,
- stanoven náhradní termín splatnosti.

(2) Pokud uživatel nezaplatí cenu ani v náhradním termínu splatnosti, je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý den prodlení ode dne prodlení se zaplacením ceny a zamezit aktivní přístup ke službě.

#### Čl. XXVII

##### Reklamacce

- (1) Uživatel služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté služby (dále jen reklamaci) u poskytovatele.
- (2) Reklamacce uplatňuje uživatel buď osobně nebo písemně na adrese:

TRUST Network s. r. o.  
K Cihelnám 940/23  
301 00 Plzeň

#### Čl. XXVIII

##### Reklamacce vyúčtované ceny

- (1) Reklamaci vyúčtování ceny služby je uživatel služby povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců od doručení faktury - daňového dokladu. Podání reklamacce nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamacce budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacce. V případě služby poskytované ve spolupráci se zahraničním provozovatelem prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamacce na 60 dní ode dne doručení reklamacce.
- (3) V případě potvrzení oprávněnosti reklamacce vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamacce.
- (4) Pokud poskytovatel reklamaci nevyhoví, je uživatel oprávněn uplatnit své námítky proti rozhodnutí poskytovatele u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamacce vyúčtování ceny na adrese:

Český telekomunikační úřad  
Sokolovská 219, Praha 9  
poštovní příhrádka 02, 225 02 PRAHA 025.

#### Čl. XXIX

##### Reklamacce služby

- (1) Reklamacce na kvalitu služby je uživatel povinen podat písemně nejpozději do 5 pracovních dnů od vzniku závady.
- (2) Přerušeni provozu je uživatel povinen hlásit bezprostředně poté, kdy se o jejím vzniku dozvěděl

na adresu uveřejněnou na webových stránkách poskytovatele.

(3) Není-li přerušeno provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností telekomunikačního zařízení, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamační služba neoprávněná.

#### **Čl. XXX**

##### **Doba trvání**

(1) Smlouva se uzavírá písemně nebo elektronicky na dobu určitou

a) u pre-paidového uživatele na dobu jednoho kalendářního měsíce s opcí na automatické prodloužení ve lhůtě 6 kalendářních měsíců ode dne úhrady poslední platby;

b) u post-paidového uživatele na dobu 1 kalendářního roku;

a to ode dne předání služby, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

(2) Smlouva zanikne

a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána,

b) odstoupením od smlouvy,

c) výpovědí, je-li smlouva sjednána na dobu neurčitou,

d) dohodou.

(3) Jestliže post-paidový uživatel bude službu používat i po uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána, smlouva nezanikne podle odstavce 2 písmene a), ale je prodloužena na dobu neurčitou.

#### **Čl. XXXI**

##### **Odstoupení**

(1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy za něž se považuje zejména:

a) prodloužení se zaplacením ceny se dvěma po sobě jdoucími úhradami ceny nebo se třemi úhradami ceny v průběhu 1 roku a pokud bylo zasláno oznámení uživateli, že je v prodloužení s úhradou ceny;

b) dostupnost sítě klesne pod 90%;

c) uživatel přenechá část nebo celou službu do užívání další osobě.

(2) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti první den následujícího kalendářního měsíce po dni doručení druhé smluvní straně s výjimkou odstoupení z důvodu podle odstavce 1 písmena f, které nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž poskytovatel pozbývá oprávnění poskytovat službu.

#### **Čl. XXXII**

##### **Výpověď**

(1) Je-li smlouva sjednána na dobu neurčitou, je kterákoli smluvní strana vypovědět smlouvu s výpovědní dobou 3 (tři) měsíce.

(2) Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpovědní doba se prodlužuje o dobu, ve které je uživatel v prodloužení se zaplacením ceny za zrušení služby.

#### **Čl. XXXIII**

##### **Rozhodné právo a jazyk**

(1) Všeobecné podmínky i smlouva se řídí právním řádem České republiky.

(2) Všeobecné podmínky i smlouva jsou sepsány v českém jazyce a toto znění je rozhodné.

(3) Pojmy použité ve smlouvě a ve všeobecných podmínkách budou vykládány v souladu s jejich

a) definicí smlouvou,

b) definicí všeobecnými podmínkami,

c) definicí právní řádem České republiky, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

d) definicí mezinárodními doporučeními International Telecommunication Union (ITU-T a ITU-R) a standardy European Telecommunications Standards Institute (ETSI),

e) obecným významem.

#### **Čl. XXXIV**

##### **Styk mezi stranami**

(1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v českém jazyce.

(2) Všechna oznámení, žádosti a jiná spojení, jejichž provedení se ve smyslu všeobecných podmínek nebo smlouvy očekává, musí být druhé smluvní straně doručena písemnou formou osobně nebo doporučeně na adresy uvedené v odstavci 5.

Přijetí návrhu smlouvy uživatelem nebo jiná oznámení, která budou uživatelem uskutečněna vyplněním formulářem na www stránkách poskytovatele, se považují za uskutečněné, jsou-li ve lhůtě 24 hodin potvrzena písemně.

(3) Písemnou zprávu je možné doručit i e-mailem (elektronickou poštou). Zpráva bude považována za doručenu okamžikem, kdy elektronický poštovní systém vydá potvrzení o správném přenosu a v případě odeslání takovéto zprávy prostřednictvím e-mailu (elektronické pošty) potvrzením o přečtení (manuální nebo automatické).

Doručení e-mailem bude následně potvrzeno doporučeným dopisem odeslaným nejdříve do 5 dnů ode dne odeslání e-mailové zprávy, jinak je doručení e-mailové zprávy neplatné.

Ustanovení se nevztahuje na e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem (zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu).

(4) Jakákoliv písemnost odeslaná ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje, v případě pochybností, za doručenu třetí den po řádném převzetí písemnosti poštou podle tohoto článku.

Zaslání e-mailové zprávy, pokud je zaslána do 15:00, je považována za doručenu tentýž den v 15:00. Jinak je tato zpráva považována za doručenu následující den v 8:00.

(5) Doručovacími adresami smluvních stran je jejich sídlo nebo v případě zahraniční právnické osoby sídlo jejich organizační složky na území České republiky, pokud existuje. Ve smlouvě může být stanovena jiná adresa pro doručování.

Každá smluvní strana je povinna písemně oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování, alespoň deset (10) dní předem ve smyslu ustanovení tohoto odstavce.

#### **Čl. XXXV**

##### **Změna všeobecných podmínek**

(1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu.

(2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň třicet dnů předem dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti.

(3) Změna všeobecných podmínek je uživateli oznámena zveřejněním na www stránkách poskytovatele.

#### **Čl. XXXVI**

##### **Změna smlouvy**

(1) Smlouva může být měněna pouze písemnými, v řadě arabskými číslicemi číslovanými, dodatky na základě dohody poskytovatele a uživatele.

(2) Dodatek podle odstavce 1 nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.

**Čl. XXXVII**

**Počet stejnopisů**

Smlouva je vyhotovena v počtu stejnopisů, jako je počet smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

**Čl. XXXVIII**

**Účinnost**

(1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem nabytí právní moci osvědčení o registraci poskytování služby.

(2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu smlouvy uživatelem i poskytovatelem.

## Příloha č. 1

### TECHNICKÉ PODMÍNKY PŘIPOJENÍ

#### Technické podmínky připojení služeb

1. Pro službu dedikovaného mikrovlnného spoje je uživatel povinen zajistit své připojení dle technické specifikace použitého rádiového spoje podle

- a) IEEE 802.3, část vztahující se k 10Base-T
- b) IEEE 802.3u, část vztahující se k 100Base-TX
- c) IEEE 802.3ab, část vztahující se k 1000Base-TX

2. Pro službu sdíleného mikrovlnného pásma je uživatel je povinen zajistit své připojení technologií, která konstrukčně i technologicky odpovídá typu poskytované služby a je schopna bezproblémově odebírat službu z hot-spotu.

- a) IEEE 802.11b/g, část vztahující se k WiFi
- b) IEEE 802.11a, část vztahující se k WiFi
- c) IEEE 802.11n, část vztahující se k WiFi

V případě použití jiného frekvenčního pásma (např. 5 725 až 5 875 MHz) je poskytována služba spojená s pronájmem klientské stanice, která je opatřena výstupem podle

- a) IEEE 802.3, část vztahující se k 10Base-T
- b) IEEE 802.3u, část vztahující se k 100Base-TX
- c) IEEE 802.3ab, část vztahující se k 1000Base-TX

2a. Hlasové služby přes internet musí splňovat podmínky při kódování hlasu ITU-T G.711.A a signalizační protokoly SIP vydaný Internet Engineering Task Force a signalizační systém č. 7 (zejména ITU-T Q.614, Q.617, Q.624, Q.627, Q.662 až Q.667, Q.690 až Q.701, Q.716, Q.721, Q.750, Q.752 až Q.769.1).

3. Služby uvedené v bodě 1 a 2 jsou poskytovány v těchto pásmech

- a) 2400 až 2483,5 MHz.
- b) 5 400 až 5 700 MHz.
- c) 5 725 až 5 875 MHz.
- d) 10 308 až 10 574 MHz.
- e) 10 700 až 11 7000 MHz
- f) 17 100 až 17 300 MHz
- g) 24 000 až 24 250 MHz

5. Uživatel je v případě služby dedikovaného mikrovlnného spoje povinen zajistit splnění podmínek pro umístění telekomunikačního zařízení v bodě převzetí služby podle přílohy 5.

....

## Příloha č. 2

### CHARAKTERISTIKA SÍŤE

Služba je poskytována

- a) prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené z rádiových zařízení krátkého dosahu pracujících v pásmech
  1. 2400 až 2483,5 MHz,
  2. 5 470 až 5 725 MHzdle všeobecné oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz;
- c) prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené ze zařízení RLAN se širokopásmovým přenosem dat pracujících na kmitočtu 2400 až 2483,5 MHz a s minimální přenosovou rychlostí 250 kbps podle generální licence GL - 12/R/2000 ve znění pozdějších změn;
- c) prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené z rádiových zařízení krátkého dosahu pracujících na kmitočtu 10 308 až 10574 Mhz podle generální licence GL-14/R/2000.

Příloha č. 3

VZOR PŘEDÁVACÍHO PROTOKOLU

TRUST Network, s.r.o.

zapsaná u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 28017

sídlem Plzeň, K Cihelnám 940/23, PSČ: 326 00, Česká republika

IČ: 29161932

DIČ: CZ29161932

Bankovní spojení: 2900339383/2010

jednající Vojtěchem Valou, jednatelem

Uživatel

Ke smlouvě č. , ze dne: o elektronických komunikacích a poskytování přístupu k síti Internet

Specifikace služby

Koncový bod:

Název budovy:	
Ulice:	
PSČ, město:	
Přenosová kapacita:	
Last mile (ano/ne):	

Typ rozhraní:

Koncové zařízení:

Testovací provoz (ano/ne): **ne**

Datum předání/převzetí okruhu:

Na základě vlastního ověření služby Uživatel akceptuje službu dle výše uvedených parametrů.

Pokud je sjednán zkušební provoz a pokud během této doby nebude uživatelem notifikována odchylka od sjednaných technických parametrů služby, považuje se služba v den následující po ukončení zkušebního provozu za předanou k řádnému provozu.

za Poskytovatele:

za Uživatele:

\_\_\_\_\_  
*Jméno a funkce oprávněného zástupce  
Poskytovatele*

\_\_\_\_\_  
*Jméno a funkce oprávněného zástupce  
Účastníka*

Podpis

Podpis

## Příloha č. 4

### CENÍKY

#### Přístup ke službám sítě INTERNET - sdílené mikrovlnné pásmo

Název služby	Rychlost stahování - download (Mb/s)			Rychlost odesílání - upload (Mb/s)		
	minimální	maximální	běžně dostupná	minimální	maximální	běžně dostupná
iTRUST WIFI	10	25	25	10	25	25
iTRUST WIFI Plus	15	35	35	15	35	35
iTRUST LAN Mini	20	50	50	20	50	50
iTRUST LAN Plus	30	100	100	30	100	100
iTRUST LAN Maxi	75	250	250	75	250	250

### DEFINICE POJMŮ

**Minimální rychlost** - nejnižší garantovaná rychlost odesílání/stahování

**Maximální rychlost** - nejvyšší garantovaná rychlost odesílání/stahování

**Běžně dostupná rychlost** - je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu využívá.

**Inzerovaná rychlost** - je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních.

**Detekovaná změna výkonu** - jedná se o pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50% hodnoty rychlostí uvedených jako běžně dostupné.

**Za velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

**Za velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvajícím odchytkou a velká opakující se odchytkou mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

#### Přístup ke službám sítě INTERNET - dedikovaný mikrovlnný spoj

KAPACITA	CENA ZA ZŘÍZENÍ SLUŽBY [Kč]	CENA ZA PROVOZ [Kč/měsíc]	CENA ZA ZRUŠENÍ SLUŽBY [Kč]
10 Mbit	6.000	3.500,-	5.000,-
20 Mbit	10.000	6.900,-	5.000,-
50 Mbit	15.000	10.500,-	5.000,-

### Hlasové služby přes internet

#### § 1

(1) Cena za provoz bude zjištěna jako součet všech cen všech hovorů uskutečněných z telefonního čísla přiděleného uživateli.

(2) Cena hovoru se zjišťuje jako součin základní sazby příslušného hovoru, zjištěné podle volaného telefonního čísla, a násobeného délkou trvání hovoru.

(3) Délkou trvání hovoru je skutečná doba hovoru v sekundách zaokrouhlená na celý násobek časového intervalu směrem nahoru, nejméně však minimální délka hovoru.

**§2**  
**(Volání na území ČR)**

(1) Voláním na území ČR se rozumí volání na účastnická čísla v pevných sítích elektronických komunikací (dále jen pevná linka) a na účastnická čísla v mobilních sítích elektronických komunikací.

	minimální délka hovoru [s]	časový interval [s]	Základní sazba s 19% DPH [Kč/minutu]
pevné linky - špička **	1	1	1,00
Pevné linky - mimo špičku **	1	1	0,60
Mobilní linky	1	1	3,65
ENUM a SIP sítě*	1	1	Zdarma,-
TRUST Network	1	1	Zdarma,-

- (2) Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na volání na
- a) na účastnická čísla 1180, 1181, 1183, 1188, 13129, 1411x, 14111, 14112, 10xx, 12xx a 140x
  - b) na telefonní čísla počínající číslicemi 81x, 83x, 833, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 840, 841, 842, 972, 973, 974, 600 1, 600 2
  - c) na účastnická čísla 112, 150, 155, 156, 158 a
  - d) na telefonní čísla počínající číslicemi 800,
- kde je cena stanovena takto:

telefonní číslo	popis služby provozované na telefonním čísle	minimální délka hovoru [s]	časový interval [s]	Základní sazba [Kč/minutu]
1180	informace o telefonních číslech v ČR	60	30	15,00
1181	Informace o telefonních číslech v zahraničí	60	30	15,00
1183	T-Mobile Asistent	120	60	25,00
1188	Eurotel Asistent	120	60	25,00
13129	ohlašovací poruch ČTC	60	30	6,00
1411x	informace	120	60	9,00
14111	informace o přečíslování telefonních stanic	60	30	9,00
14112	přesný čas	60	30	4,00
10xx, 12xx, 140x	komerční služby	120	60	4,00
81x xxx xxx, 83x xxx xxx, 833 xxx xxx, 844 xxx xxx, 845 xxx xxx, 846 xxx xxx, 847 xxx xxx, 848 xxx xxx, 849 xxx xxx	služba se sdílenými náklady	120	60	2,00
840 xxx xxx	služba universálního přístupového čísla	120	60	3,00
841 xxx xxx, 842 xxx xxx	služba universálního přístupového čísla	120	60	5,00
972 xxx xxx	síť Českých drah	120	60	2,00
973 xxx xxx	síť Ministerstva obrany	120	60	2,00
974 xxx xxx	síť Ministerstva vnitra	120	60	2,00
600 1xx xxx	Operátor	60	30	8,00
600 2xx xxx	Operátor Standard	60	30	12,00
112, 150, 155, 156, 158	nouzové linky			0,00
800 xxx xxx	telefonování na účet volaného			0,00

(3) Ustanovení odstavce 1 a 2 se nevztahuje na telefonní čísla počínající číslicemi 910 nebo na telefonní čísla přidělená poskytovatelům hlasových služeb přes protokol IP (Voice over IP).

**§3**  
**(Volání do zahraničí)**

(1) Voláním do zahraničí se rozumí volání na geografická telefonní čísla mimo území České republiky.

- (2) Pro účely určení ceny za provoz se země rozdělují do zóny I až zóny IX.
- a) zóna I je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Austrálie, Belgie, Čína, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Hong Kong, Chile, Irsko, Island, Itálie, Izrael, Japonsko, Kanada, Korejská republika, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Malajsie, Německo, Nizozemí, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, San Marino, Singapur, Slovensko, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Taiwan, Velká Británie
- b) zóna II je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Americké Panenské ostrovy, Andorra, Argentina, Bulharsko, Gibraltar, Gruzie, Chorvatsko, Maďarsko, Monako, Portoriko, Rusko, Slovinsko;
- c) zóna III je tvořena telefonními čísly
1. v pevných sítích v těchto zemích: Americká Samoa, Bahamy, Bermudy, Botswana, Brazílie, Brunej, Dominikánská republika, Guadeloupe, Guam, Indonésie, Írán, Jamajka, Jihoafrická republika, Jugoslávie, Kajmanské ostrovy, Kolumbie, Kostarika, Kuvajt, Lesotho, Libanon, Litva, Macao, Malawi, Malta, Mariany (Saipan), Martinique, Mexiko, Moldávie, Mongolsko, Namibie, Palestina, Panama, Peru, Réunion, Rumunsko, Salvador, Thajsko, Ukrajina, Uzbekistán, Venezuela, Zambie, Zimbabwe;
  2. mobilních sítích v těchto zemích: Izrael, Monako;
- d) zóna IV je tvořena telefonními čísly
1. v pevných sítích v těchto zemích: Albánie, Alžírsko, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arménie, Aruba, Ázerbájdžán, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bhútán, Bolívie, Bosna a Hercegovina, Britské Panenské ostrovy, Burkina Faso, Burundi, Čad, Dominika, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Filipiny, Francouzská Guyana, Gabon, Ghana, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indie, Jemen, Jordánsko, Kazachstán, Kongo, Kypr, Kyrgyzstán, Libérie, Libye, Lotyšsko, Makedonie, Mosambik, Niger, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Rwanda, Senegal, Srí Lanka, Středoafriická republika, Svatá Lucie, Svatý Kryštof & Nevis, Svatý Petr & Michal, Svatý Vincenc & Grenadiny, Svazijsko, Tádžikistán, Togo, Trinidad & Tobago, Turecko, Turkmenistán, Turky & Caicos, Uganda, Uruguay;
  2. mobilních sítích v těchto zemích: Austrálie, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Japonsko, Kypr, Lichtenštejnsko, Maďarsko, Německo, Norsko, Polsko, Portugalsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Velká Británie;
- e) zóna V je tvořena telefonními čísly
1. v pevných sítích v těchto zemích: Angola, Bahrajn, Bělorusko, Fidži, Francouzská Polynésie, Gambie, Guyana, Honduras, Kamerun, Kapverdy, Katar, Keňa, Komory, Konžská demokratická republika (Zaire), Laos, Madagaskar, Maledivy, Mali, Maroko, Mauretánie, Mauritius, Montserrat, Nová Kaledonie, Omán, Pákistán, Rovnicková Guinea, Saúdská Arábie, Seychely, Sierra Leone, Spojené arabské emiráty, Súdán, Surinam, Tanzanie, Tunisko;
  2. v mobilních sítích v těchto zemích: Belgie, Dánsko, Francie, Itálie, Lucembursko, Nizozemí, Nový Zéland, Rakousko, Švédsko, Švýcarsko;
- f) zóna VI je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Afghánistán, Džibutsko, Eritrea, Etiopie, Grónsko, Kambodža, Kokosové ostrovy, Marshallovy ostrovy, Mikronésie, Myanmar (Barma), Nepál, Papua - Nová Guinea, Sýrie, Šalamounovy ostrovy, Tonga, Vietnam, Západní Samoa 60 + 30 25,00 Kč (29,75 Kč)
- g) zóna VII je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Antarktida, Ascension, Cookovy ostrovy, Falklandské ostrovy, Guinea-Bissau, Irák, Kiribati, Korejská lidovědemokratická republika, Nauru, Niue, Palau, Somálsko, Svatá Helena, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu
- h) zóna VIII je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Kuba, Norfolk, Svatý Tomáš & Princův ostrov, Wallis & Futuna
- ch) zóna IX je tvořena telefonními čísly v pevných sítích v těchto zemích: Diego Garcia, Východní Timor

	minimální délka hovoru [s]	časový interval [s]	Základní sazba [Kč/minutu]
<b>zóna I</b>	60	30	2,00
<b>zóna II</b>	60	30	4,00
<b>zóna III</b>	60	30	6,50
<b>zóna IV</b>	60	30	9,00
<b>zóna V</b>	60	30	14,00
<b>zóna VI</b>	60	30	25,00
<b>zóna VII</b>	60	30	35,00
<b>zóna VIII</b>	60	30	50,00
<b>zóna IX</b>	60	30	70,00

#### §4

##### Volání na síť VoIP

(1) Voláním na do sítě VoIP se rozumí poskytování hlasové služby na telefonní čísla nebo IP adresy přidělené účastníkům sítě, které přenáší hlas na paketově přepínaných sítí prostřednictvím internetového protokolu.

(2) Volání do těchto sítí je zdarma

- a) CESNET, z. s. p. o. (projekt Ip telefonie na síti CESNET2)
- b) ha-vel voice a.s
- c) IPEX, a.s. (síť VOIPEX)
- d) LAM Plus s.r.o. - služba VašeSíť (Praha, severní a jižní část středních Čech)
- e) MATTES AD, s.r.o. (síť 802.cz, domácnosti i firmy v 33 českých městech)
- f) OpavaNet, a.s. (Opava, Bruntál, Ostrava, Krnov, Hlučín a Kravaře) 55382[0-4]XXX, 553826XXX
- g) VOINET s.r.o. (Praha)
- h) 4Consult s.r.o. (Slovensko) - služba 4Call (Bratislava) +421 2330001XX
- i) Free World Dialup (FWD) nejstarší VoIP služba Jeffa Pulvera, celosvětové pokrytí (nutné volat s předvolbou \*\*393)
- j) SIPphone - podporuje projekt Gizmo - univerzální SIP alternativa ke Skype (nutné volat s předvolbou \*\*747)
- k) Český bezdrát s.r.o. (síť EriVoIP)
- l) FAYN.CZ, s.r.o. (síť FAYN)
- m) síť projektu e164 (s předvolbou '+\*\*9'+ 'předčíslí země'+ 'číslo)

\*\* špička: 7 - 19 hodin v pracovních dnech, mimo špičku: 19 - 7 hodin v pracovních dnech a 24 hodin o víkendu a státem uznaných svátcích.

**Ceny jsou uvedeny bez DPH.**

## **Příloha č. 5**

### **PODMÍNKY PROSTOR PRO UMÍSTĚNÍ TELEKOMUNIKAČNÍHO ZAŘÍZENÍ UŽIVATELE V KONCOVÝCH BODECH**

#### **Prostor a podlahová plocha**

Použité půdorysy budou 600 x 600 mm nebo 600 x 800 mm, v obou případech s výškou 2200 mm. Konečná vnitřní výška pracoviště, od falešné podlahy až ke stropu, je minimálně 2,5 m.

#### **Střechy**

Všechny střechy musí odvádět vodu optimálním způsobem tak, aby se netvořily louže. Musí být instalováno vhodné odvodnění s odvodňovacími kanály.

#### **Dveře**

Vnější dveře musí být utěsněné tak, aby byl dosažen stupeň krytí nejméně IP 54 proti vzduchu, vlhkosti a prachu a ohnivzdornost po dobu nejméně 60 minut. Dveře mají velmi bezpečnou ocelovou konstrukci.

#### **Oplocení**

Při instalaci mimo zastavěné území obce musí být zařízení bezpečně oploceno. V zastavěném území obce oplocení závisí na konkrétních podmínkách a dohodě uživatele a poskytovatele.

#### **Vedení kabelů a manipulace s kabely**

##### **Zásady**

Všechny kabelové vstupy do budovy musí být utěsněny. Musí být použity vhodné rošty, koše, úchyty a vedení.

##### **Uzemnění**

Citlivost některých prvků zařízení na brum elektrických přípojů vyžaduje impedanci uzemnění nižší než **3 Ohm**, aby se zabránilo vadné funkci zařízení a toto je zaručeno.

#### **Požadavky na proudové napájení**

Uživatel musí umožnit poskytovateli na své náklady přístup k elektrické energii dle požadavků instalované technologie.

#### **Klimatizace**

Nemusí být instalována.