

# Všeobecné podmínky

Poskytování služeb elektronických komunikací společnosti The Cloud Provider s.r.o., a to v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, účinné ode dne **1. srpna 2020**

## 1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Společnost The Cloud Provider s.r.o., se sídlem Pražská 483, 397 01 Písek, IČ: 093 21 900, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, pod sp. zn. C 30091 (dále též „**Poskytovatel**“), poskytující služby elektronických komunikací, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „**VPEK**“), které upravují poskytování služeb na základě Smlouvy o poskytování elektronických služeb (dále též „**Smlouva**“) a Objednávky/Objednávky, která/é obsahuje/í specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb (dále též „**Objednávka**“), uzavíraných mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2. Smlouva, Objednávka(y), VPEK, a veškeré další přílohy Smlouvy nebo Objednávky jako ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami (dále též „**Smluvní dokumenty**“) tvoří celistvou Smlouvu. V případě, že vznikne nesoulad nebo rozpor mezi Smlouvou, Objednávkou a/nebo těmito VPEK, mají tyto dokumenty právní přednost v následujícím pořadí: 1. Objednávka, 2. Smlouva a 3. VPEK. Ustanovení jakýchkoliv dokumentů uzavřených mezi Poskytovatelem a Zákazníkem mají přednost před těmi ustanoveními zákona, která nemají kogentní povahu.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje na základě Smluvních dokumentů poskytovat Zákazníkovi sjednané služby po sjednanou dobu a Zákazník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané Smluvními dokumenty zejména řádně a včas platit za služby.

## 2. Definice pojmů

Není-li výslovně stanoveno jinak, mají pojmy obsažené v těchto VPEK a i v jiných Smluvních dokumentech význam uvedený níže. Pokud nevyplývá ze Smluvních dokumentů jinak, výrazy uvedené ve Smluvních dokumentech v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a výrazy v množném čísle zahrnují i jednotné číslo.

- 2.1. „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování elektronických služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 2.2. „**Objednávka**“ obsahuje specifikace služby/služeb a stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb.
- 2.3. „**Služba**“ je služba, již poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě Smlouvy a Objednávky.
- 2.4. „**Zákazník**“ je fyzická či právnická osoba, se kterou uzavřel Poskytovatel Smlouvu.
- 2.5. „**Uživatel**“ je konkrétní fyzická osoba, která příslušné služby používá či užívá, přičemž je tato osoba sama Zákazníkem, nebo ji Zákazník umožnil službu(y) používat.
- 2.6. „**Den zřízení služby**“ je den, od kdy Zákazník bude moci poprvé službu využít, nehledě na to, zdali tak skutečně učiní. Dle charakteru služby to je den, kdy bude dokončena dodávka a instalace zařízení, budou provedeny všechny konfigurace na telekomunikační síti Poskytovatele a další úkony, které jsou nezbytné pro užívání služby nebo den, kdy budou Zákazníkovi předány přístupové údaje.
- 2.7. „**Telekomunikační síť**“ je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos informace po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.8. „**Přípojný bod**“ (nebo „**koncový bod**“, nebo „**předávací rozhraní**“) je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Zákazníkovi předávány služby.
- 2.9. „**Koncové zařízení Uživatele**“ je jakékoliv zařízení umožňující přístup či využívání služby. Zákazník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení pro bezproblémové fungování poskytovaných služeb.
- 2.10. „**Závada**“ je stav, kdy je Zákazníkovi 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 Zákazníka).
- 2.11. „**Porucha**“ je stav, kdy je Zákazníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před či na přípojném bodě (na straně Poskytovatele).
- 2.12. „**Dohled**“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele pro zabezpečení bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a/či Objednávkou garantované parametry služby.
- 2.13. „**Portál**“ je chráněná část internetových stránek Poskytovatele, která přísluší k některým službám a do které má Zákazník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).
- 2.14. „**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. Obnovení služby je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení poplatku dle odst. 4.2.7.
- 2.15. „**Odpojení služby**“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby Poskytovatelem účtovány.
- 2.16. „**Zrušení/ukončení poskytování služby**“ nebo „**zrušení/ukončení služby**“ je ukončení poskytování služby nebo ukončení služby včetně odstranění všech konfigurací a dat ze systémů Poskytovatele. V takovém případě není možné obnovit služby ani žádná data, které Zákazník zanechal v systémech Poskytovatele (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.17. „**Minimální měsíční plnění**“ je objem služeb a finanční částka uvedená ve Smlouvě, Objednávce nebo ceníku, které specifikují minimální rozsah užívání služeb a jejich cenu za jedno fakturační období.
- 2.18. „**Aktivační/deaktivační poplatek**“ je cena za zřízení/zrušení služby účtovaná Poskytovatelem a splatná při zřízení/zrušení služby.
- 2.19. „**Pověřená osoba**“ je osoba, která je společností The Cloud Provider s.r.o. pověřena k vykonávání Servisních prací.
- 2.20. „**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 neprodleně Zákazníkovi (případně ponižena o dlužné částky).
- 2.21. „**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 a v rozsahu, který si Zákazník zvolil.
- 2.22. „**Dohled**“ (nebo „**Helpdesk**“ nebo „**Network Operations Center**“ nebo „**NOC**“ nebo „**TAC**“ nebo „**Hotline**“) je primární kontaktní místo, které přijímá požadavky na řešení technických problémů, objednávkou na servisní služby, změny parametrů služeb, obchodní, technické a jiné dotazy atd.
- 2.23. „**Servisní práce**“ (dále také „**servisní služby**“ nebo „**servisní zásah**“) je činnost prováděná pověřenou osobou Poskytovatele, jejímž cílem je obvykle (nikoliv však výhradně) odstranit závadu, opravit, doplnit, změnit či rozšířit funkcionality, napravit chybu systému, hardware či Uživatele a podobně. Jsou to zejména:
  - servisní práce a služby týkající se běžné výpočetní techniky;
  - servisní práce týkající se již nainstalovaných kabelových rozvodů, síťových prvků a telefonní sítě;
  - technické služby související s modernizací stávající výpočetní techniky;
  - práce a služby související s instalací operačních systémů a běžných uživatelských SW na pracovní stanice, nastavení uživatelského prostředí PC a tiskáren, odvírování systémů apod.;
  - odborná technická a konzultační činnost, podávání návrhů na modernizaci a zlepšení výkonosti výpočetních systémůObjednatele a jiné obchodně technické konzultace;
- technická softwarová podpora;

- další odborné servisní úkony podle požadavků Objednatele služeb, které je Poskytovatel schopen svými nebo zprostředkovanými kapacitami zajistit.
- 2.24. **„Datové centrum“** je prostor, který je určen pro nepřetržitý provoz počítačových serverů a jiných informačních technologií Poskytovatele a ve kterém jsou jeho služby poskytovány.
- 2.25. **„Zákon“** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.26. **„Vyšší moc“** jsou okolnosti, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, bez jeho zavinění, jsou nepředvídatelné, případně předvídatelné, avšak neovlivnitelné, přičemž mají vliv na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb, zejména:
  - (i) přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, blesk, krupobití, silný vítr, větrná smršť, sněhová vichřice, extrémní mráz apod.;
  - (ii) stávka, mobilizace, válka, povstání, teroristický útok, epidemie;
  - (iii) obchodní, měnová, politická, případně jiná opatření orgánů veřejné moci, zabavení zboží, embargo, hackerský útok apod.
- 2.27. **„Seznam oprávněných osob“** je evidence obsahující jednotlivé osoby a kontakty Zákazníka, kterým Zákazník udělil oprávnění ke konkrétním činnostem ve vztahu k Poskytovateli či jeho službám.
- 2.28. **„Centrální kontaktní místo“** je hlavní kontakt Zákazníka uvedený v seznamu oprávněných osob, na který je Poskytovatelem zasílána veškerá elektronická komunikace určená Zákazníkovi, pro kterou není v Seznamu oprávněných osob specifikován konkrétní kontakt (např. účetní pro faktury) nebo se týkají poskytovaných služeb obecně (např. plánované odstávky, změny ceníku, VPEK apod.).

### 3. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky

- 3.1. Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva spolu s VPEK tvoří rámcovou smlouvu, přičemž Objednávky jsou dílčími (realizačními) smlouvami, které definují práva a povinnosti vztahující se k jednotlivým službám. Smlouva musí být uzavřena písemně nejpozději při akceptaci první Objednávky s tím, že teprve akceptací (uzavřením) první Objednávky se sjednává poskytovaná služba.
- 3.2. Po uzavření Objednávky provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry za vynaložení přiměřeného úsilí.
- 3.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže při vynaložení přiměřeného úsilí zřídit službu v požadovaný den zřízení služby kvůli technické nebo obtížně překonatelné překážce, navrhne Zákazníkovi náhradní den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavření Smlouvy anebo Objednávky bez sankcí do tří (3) pracovních dnů odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník po oznámení náhradního dne zřízení služby od Smlouvy/Objednávky ve lhůtě tří (3) pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.
- 3.4. Zřídit službu je Poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby. Je-li sjednána povinnost Zákazníka uhradit jistinu, případně aktivační poplatek, je Poskytovatel povinen začít provádět činnosti směřující ke zřízení služby až po úhradě takové jistiny či aktivačního poplatku. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou jistiny nebo aktivačního poplatku, posouvá se den zřízení služby o takovou dobu, o kterou byl Zákazník v prodlení s úhradou jistiny či aktivačního poplatku.
- 3.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. V Objedávce lze sjednat i zkušební provoz. Pokud si to smluvní strany dohodnou v Objedávce, může být zkušební provoz zpoplatněn.
- 3.6. Objednávka(y) se uzavírá/ají na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je Objednávka uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevyjádří vůli Objednávku ukončit, prodlužuje se Objednávka na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce. Objednávku na dobu určitou není Zákazník oprávněn vypovědět před dobou, na kterou byla Objednávka sjednána. Doba trvání Objednávky je počítána ode dne zřízení služby.
- 3.7. Pokud je Poskytovatel či Zákazník oprávněn Smlouvu či Objednávku vypovědět, platí, že výpověď Smlouvy je účinná předáním, nebo doručením druhé smluvní straně. Je-li výpověď

- předána nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si zásilku odmítne převzít, nebo na dané adrese není k zastizení, je účinná dnem, který nastane dříve. Není-li možné výpověď předat ani doručit na poslední účastníkem písemně oznámenou adresu, platí, že byla doručena pátý (5) kalendářní den po prokazatelném odevzdání k poštovní přepravě. Pro doručování jakýchkoliv dalších písemností platí totéž.
- 3.8. Není-li ve Smlouvě nebo Objedávce dohodnuto jinak, je Smlouva/Objednávka uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) kalendářní měsíce.
  - 3.9. Umožňuje-li Objednávka služby měnit rozsah poskytované služby v průběhu její platnosti, je rozsah služeb v Objedávce uvedený považován za minimální měsíční plnění (viz odst. 2.17).
  - 3.10. Nárok Poskytovatele na vyúčtování anebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením Smlouvy/Objednávky.
  - 3.11. Zákazník může ukončit Smlouvu/Objednávku bez sankce v důsledku změny ustanovení Smlouvy/Objednávky či jejich součástí, VPEK nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.
  - 3.12. Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může Smlouva/Objednávka končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele.
  - 3.13. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případech, kdy
    - (i) dojde k prodlení Zákazníka s platbou za služby;
    - (ii) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby;
    - (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby;
    - (iv) Zákazník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě nebo neposkytuje součinnosti při poskytování služby.
  - 3.14. Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit,
    - (i) pokud služba byla nedostupná více než 480 hodin v kalendářním roce nebo
    - (ii) pokud nebyla porucha odstraněna do sedmi (7) pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované, předem oznámené odstávky, poruchy z titulu Vyšší moci nebo se jedná o vinu Zákazníka.
  - 3.15. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy i Objednávky musí být provedeny písemně.
  - 3.16. Objednávku lze měnit pouze e-mailovou zprávou na adresu tac@tcpco.cz a to pouze oprávněnou osobu, která je uvedena v Seznamu oprávněných osob.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:
  - 4.1.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Zákazníkovi službu za podmínek stanovených Smluvními dokumenty.
  - 4.1.2. Informovat Zákazníka o změnách ceníku, VPEK a dalších smluvních ujednání, a to nejméně jeden (1) měsíc před účinností změn a to prostřednictvím e-mailové zprávy, již zašle Poskytovatel Zákazníkovi na centrální kontaktní místo, přičemž úplné nové znění předmětných dokumentů bude zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele, nebo bude přímo přílohou takové emailové zprávy. Pokud se Zákazník rozhodne neuplatit ustanovení odst. 3.11 a nejpozději v den účinnosti nových podmínek toto své rozhodnutí neoznámí řádně dle odst. 3.7, má se za to, že je plně akceptuje a souhlasí s nimi.
  - 4.1.3. Provádět veškeré nezbytné nutné odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Zákazníkovi (na internetových stránkách Poskytovatele či emailem na centrální kontaktní místo, a to zejména v nočních hodinách).
  - 4.1.4. Odstraňovat poruchy tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch z titulu Vyšší moci.
  - 4.1.5. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VPEK.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn:
  - 4.2.1. Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení 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. Jednostranně provést úpravu cen poskytovaných služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje trhu, a to kdykoliv v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající inflaci (kterážto pro tento účel bude měřena indexem spotřebitelských cen podle klasifikace ECOICOP vyhlášené Českým statistickým úřadem, či jiným obdobným indexem, který jej v budoucnu eventuálně nahradí) uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky nebo technické specifikace.
- 4.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo Zákazníka.
- 4.2.5. Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a/nebo Objednávka včetně všech příloh, nebo pokud Zákazník 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 Zákazník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednánu nápravy nesjedná nápravu (zejména pokud za službu nezaplatí), a to zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování služby zrušit a s okamžitou platností odstoupit nejen od Objednávky, jejíž neplnění se smluvních povinností týká, ale též může odstoupit od Smlouvy a od všech jiných Objednávek, které s daným Zákazníkem uzavřel. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s upozorněním na zjednánu nápravu či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Zákazník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě, Objednávce či jejich přílohách. Omezení užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže Zákazník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.
- 4.2.7. Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností Zákazníkem, má Poskytovatel nárok na aktivací poplatek dle Smlouvy/Objednávky, nebo poplatek dle aktuálně platného ceníku.
- 4.2.8. Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Zákazník vstoupí do likvidace nebo pokud proti němu bylo zahájeno insolvenční řízení.
- 4.2.9. Poskytovatel je oprávněn uváďet Zákazníka, se kterým má uzavřenou Smlouvu, jako svého referenčního zákazníka, a to spolu se stručným popisem služeb, které Zákazníkovi poskytuje.
- 4.2.10. V případě, že Zákazník překročí kvantitativní specifikaci Objednávky, tedy využívá službu nad rámec v ní specifikovaný, bez předchozího navýšení/rozšíření alokace (viz odst. 6.9), má Poskytovatel právo účtovat Zákazníkovi pokutu až do výše 100 % Zákazníkovi průměrné fakturované ceny služby, a to za každé fakturační období, ve kterém alokaci překročí.
- 5.1.2.4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
- 5.1.2.5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 5.1.2.6. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty „mailbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
- 5.1.2.7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu.
- 5.1.3. Zákazník je povinen zajistit, aby všichni Uživatelé, kterým umožnil službu(y) používat, dodržovali všechny povinnosti stanovené Smluvní dokumentací a související s konkrétní službou.
- 5.1.4. Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele, které je součástí telekomunikační sítě umístěným v lokalitě Zákazníka, poškodit je nebo odčit.
- 5.1.5. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Zákazník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.
- 5.1.7. Dnem ukončení poskytování služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.1.8. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy a poruchy u poskytování služby.
- 5.1.9. Zákazník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat Poskytovateli.
- 5.1.10. 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 sdělení nebo oznámení Zákazníka Poskytovateli vznikly.
- 5.1.11. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Zákazníka proti stavu při zřízení příslušné služby.
- 5.1.12. Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Zákazník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.1.13. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele a zařízením Zákazníka zařazených do dohledu.
- 5.1.14. Uhradit vyúčtování ceny za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými osobami vinou Zákazníka.
- 5.1.15. Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasíláním písemností souvisejících s Smlouvou/Objednávkou na tuto adresu Zákazník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy/Objednávky.
- 5.1.16. Zákazník se zavazuje pro komunikaci s Poskytovatelem využívat primární kontaktní místo – Helpdesk (viz odst. 2.22). Aktuální kontakty na Helpdesk jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele.
- 5.1.17. Zákazník je povinen udržovat svůj seznam oprávněných osob vedený u Poskytovatele aktuální a v případě jakékoliv změny zajistit bezodkladně aktualizaci tohoto seznamu. Jakákoliv zpráva odeslaná Poskytovatelem na e-mail uvedený v seznamu oprávněných osob se považuje bez dalšího za doručenu. Smluvní strany se dohodly, že nebude-li si Zákazník vybírat kterýkoliv e-mail uvedený v platném seznamu oprávněných osob nebo nenahlásí-li e-mail novy dle předchozí věty, bude takovéto jednání považováno za vědomé maření doručování zásilek ve smyslu § 570 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 5.1.18. Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody

## 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen:
- 5.1.1. Řádně platit za poskytované služby a úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.
- 5.1.2. Užívat službu/y v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Objednávkou, VPEK a dalšími předpisy Poskytovatele, zejména je povinen:
- 5.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací;
- 5.1.2.2. nešířit informace, které porušují právo na ochranu osobnosti (např. pomluvy), jsou v rozporu s dobrými mravy hospodářské soutěže, zasahují do dobré pověsti právnické osoby, porušují autorská práva, porušují průmyslová práva (zejm. ochranné známky) nebo je jejich šíření trestné (např. šíření poplašné zprávy, podněcování nebo schvalování trestného činu, šíření dětské pornografie a dalšího ilegálního obsahu, propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka, počítačových virů, atd.);
- 5.1.2.3. narušovat bezpečnost systému nebo sítě, např. ve snaze získat neoprávněný přístup;

v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

- 5.1.19. V případě, že Poskytovatel odstoupí od Objednávky z důvodu stojícího na straně Zákazníka, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu, která se rovná průměrně fakturované částce za danou službu vynásobené počtem měsíců, a to
- (i) v případě Objednávky uzavřené na dobu určitou rovnému počtu měsíců mezi odstoupením od Objednávky a dobou, kdy původně tato Objednávka měla skončit, nebo
  - (ii) v případě Objednávky uzavřené na dobu neurčitou počtem 3 (tři měsíce).
- 5.1.20. Zákazník bere na vědomí, že pokud má v nájmu a/nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení Smlouvy/Objednávky na své náklady. V případě nevrácení do pěti (5) pracovních dnů od skončení Smlouvy/Objednávky, bude Zákazníkovi účtována cena tohoto zařízení dle pořizovací ceny a případně další vzniklé náklady. Zákazník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Zákazníka.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované služby

- 6.1. Rozsah poskytované služby je uveden v Objednávce.
- 6.2. Služba je předána dle odst. 3.5 v den zřízení služby. Zákazník má právo na své náklady si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na předání služby.
- 6.3. Jednotlivé Objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 6.4. Práva a povinnosti stanovené v Objednávce odchylně od Smlouvy nebo od VPEK mají přednost před ujednáními obsaženými ve Smlouvě a/nebo ve VPEK ve smyslu odst. 1.2. VPEK. Tato odchylná ujednání se však použijí pouze pro tuto konkrétní Objednávku.
- 6.5. Jestliže je užívání služby Zákazníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Zákazníkovi na základě smlouvy mezi třetí stranou a Zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Zákazníkovi považuje za překážku na straně Zákazníka a Poskytovatel není v případě nedostupnosti služby za takový výpadek, resp. za nefunkčnost či nedostupnost, služby zodpovědný.
- 6.6. V případě, že součástí dodávek Poskytovatele tvoří předmět autorských a/nebo průmyslových práv, opravňuje Poskytovatel Uživatele k výkonu těchto práv v rozsahu nezbytném k řádnému zákaznickému užití služeb, případně jiných plnění Poskytovatele dle smluvních vztahů se Zákazníkem, to vše v rámci poskytování služby a za účelem jejího řádného fungování. Oprávnění, resp. licenci, dle tohoto ustanovení poskytuje Poskytovatel Uživateli jako nevýhradní a nadále si ponechává práva sám vykonávat tato oprávnění způsobem nezbytným k řádnému plnění svých ostatních smluvních vztahů a dále práva poskytnout tato oprávnění třetím osobám. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem postupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání či jinak dočasně nebo trvale poskytnout oprávnění dle tohoto ustanovení třetím osobám. Není rovněž oprávněn do předmětu chráněného autorskými a/nebo průmyslovými právy zasahovat jinak, než formou zákaznického nastavení, umožněného Poskytovatelem.
- 6.7. Uživatel se zavazuje respektovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoliv předmětu dodávek od Poskytovatele a plnit povinnosti z toho vyplývající. Uživatel je zejména povinen zdržet se takového nakládání s produkty Poskytovatele, které zvýší nebezpečí okopírování nebo jiného zneužití předmětu autorských a průmyslových práv.
- 6.8. Veškerá práva duševního vlastnictví spojená s materiály a dodávkami v souvislosti s poskytováním služeb náleží Poskytovateli, jeho dodavatelům nebo vlastníkům těchto práv, vyjma ve Smlouvě výslovně uvedených práv a není-li uvedeno jinak, Zákazník k nim nezískává žádná oprávnění.
- 6.9. Každá Objednávka obsahuje kvantitativní specifikaci (alokaci) dodávaného plnění. U některých služeb Poskytovatele má Zákazník možnost v průběhu platnosti Objednávky tyto kvantitativní parametry přesně definovaným postupem rozšiřovat/navyšovat.

## 7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1. Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (Korunách českých) bez DPH. DPH je účtováno dle platných a účinných právních předpisů.
- 7.2. Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve Smlouvě nebo Objednávce.
- 7.3. Vyúčtování veškerých služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 7.4. DUZP je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.5. Daňový doklad pro Zákazníka může být Poskytovatelem vystaven i v elektronické podobě a zaslán e-mailem Zákazníkovi. Zákazník výslovně akceptuje takto vystavené a doručené doklady jako platné.
- 7.6. Veškeré přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Zákazníka evidovaných Poskytovatelem.
- 7.7. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž Zákazník souhlasí.
- 7.8. Není-li ve Smlouvě nebo Objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, s platnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.
- 7.9. Je-li Zákazník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závada

- 8.1. Zjistí-li Zákazník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky na Helpdesk Poskytovatele, případně speciální aplikací Poskytovatele. Aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v přiměřené době za užití rozumné očekávatelného úsilí od nahlášení Zákazníkem.
- 8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy/závady a veškeré další relevantní skutečnosti, např.
- (i) dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy/závady;
  - (ii) kroky, které umožní reprodukovat chybu;
  - (iii) podmínky, za nichž lze chybu reprodukovat;
  - (iv) jakékoli pokusy o řešení, nebo postupy, které byly provedeny za účelem odstranění problému Zákazníkem;
  - (v) jakákoliv podezření na příčiny problému;
  - (vi) jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4. Poskytovatel zodpovídá pouze za poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi náklady na zjišťování a odstraňování závady v případě, že se po nahlášení poruchy/závady objektivně prokáže, že byla zaviněna Zákazníkem, že se jedná o závadu, nebo že závadu způsobil jiný dodavatel Zákazníka.
- 8.5. Poruchou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Zákazníka.
- 8.6. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Zákazníka tak, aby bylo možné bezodkladně provést odstranění poruchy/závady. V případě, že tak zákazník neučiní, doba, po kterou není možné na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení poskytovatele v objektu Zákazníka.
- 8.7. Zákazník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazeny i zařízení Zákazníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami Poskytovatele. Zařazení zařízení do dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky.
- 8.8. Je-li nutné vykonat Servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí dohledu, je Zákazník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, emailem zasláným na Helpdesk nebo přes aplikaci Poskytovatele, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 8.9. 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:

- 8.9.1. Zákazník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení z provozu u zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě.
- 8.9.2. Zákazník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně jeden pracovní den předem plánované odstávky zařízení.
- 8.9.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.
- 8.9.4. Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, u které Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

## 9. Reklamacce

- 9.1. Pokud dostupnost služby vinou Poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Zákazník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Zákazník uplatní formou reklamacce.
- 9.2. Pokud není ve Smlouvě nebo Objednávce stanoveno jinak, Poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 99% za fakturační období. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném fakturačním období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena v dokumentu „Specifikace SLA“, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.
- 9.3. Právem Zákazníka je reklamovat kvalitu, rozsah a vyšší ceny za služby. Reklamacce musí být podána písemně poštou nebo elektronicky na příslušná kontaktní místa uvedená na internetových stránkách Poskytovatele. Reklamacce musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána bezodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtované ceny za službu/y, případně od vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacce na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu/y nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 9.4. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytování služby bez zbytečného odkladu a nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání s externím poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.6. Za oprávněnou reklamaci bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování. Maximální výše slevy ze všech kompenzací je třicet procent (30 %) z ceny příslušné služby v předmětném období. V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávky bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 9.7. V souvislosti s poskytováním služeb může vyvstat potřeba provedení plánovaných či neplánovaných oprav, údržby, dálkových oprav či aktualizací softwaru, který je instalován na Zákazníkově počítačovém/vých systému/systémech, přičemž může být dočasně snížena kvalita poskytovaných služeb, nebo může být software částečně či úplně vyřazen z provozu. Z důvodu snížení kvality či přerušení provozu softwaru či služeb v průběhu údržby nevzniká Zákazníkovi nárok na zaplacení jakýchkoli poplatků ani náhrady škody.

## 10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Poskytovatel není povinen uhradit Zákazníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku Vyšší moci.
- 10.2. V ostatních případech neuvedených v článku 10.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však 100.000 korun českých, není-li domluveno jinak.
- 10.3. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu služby nebo za vadně poskytnutou službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 9.3. VPEK.
- 10.4. Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Zákazníkovi Poskytovatelem přistupuje Zákazník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody

způsobené Zákazníkovi v souvislosti s nesprávným používáním služeb a systémů.

- 10.5. Zákazník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby nebo které službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

## 11. Společná a závěrečná ustanovení

- 11.1. Veškeré právní vztahy, práva a povinnosti vyplývající nebo bezprostředně související se Smlouvou, Objednávkou či VPEK se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v účinném znění (dále též „**Občanský zákoník**“).
- 11.2. Zákazník je povinen bezpodmínečně zachovat mlčenlivost o veškerých informacích, které mu jsou zpřístupněny v souvislosti s poskytnutou službou. Mezi takové informace patří zejména, nikoliv však výlučně, informace technické i netechnické povahy o službách, know-how, vzorce, vzory, kompilace, programy, zdrojový kód, dokumentace, nástroje, metody, techniky, nákresy, procesy, finanční data, finanční plány, produktové plány nebo seznamy skutečných či potenciálních zákazníků či dodavatelů, a to s výjimkou informací, které jsou známy z veřejných zdrojů (dále též „**Důvěrné informace**“).
- 11.3. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 Občanského zákoníku) Důvěrné informace a veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů, které nejsou známé z veřejných zdrojů.
- 11.4. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Objednávky nebo VPEK na třetí osobu.
- 11.5. V případě sporů vzniklých nebo souvisejících se Smluvní dokumentací se tyto řeší nejdříve smírnou cestou. Nepodaří-li se takto spory odstranit a v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, přičemž místně příslušným soudem pro rozhodování sporů je soud určený dle sídla Poskytovatele.
- 11.6. Skutečnosti neupravené Smlouvou, Objednávkou nebo VPEK se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona a Občanského zákoníku.
- 11.7. Tyto podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Zákazníkovi sdělována prostřednictvím e-mailové zprávy, jež zašle Poskytovatel Zákazníkovi na e-mail uvedený ve Smlouvě či Objednávce, přičemž úplně nové znění podmínek bude zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Zákazník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny podmínek v jeho neprospěch, uplatní se na poskytování služby po dobu výpovědní lhůty podmínky dle VPEK, se kterými Zákazník souhlasil.
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, Objednávky, těchto VPEK, anebo jakýchkoliv souvisejících smluv na kteroukoliv třetí osobu bez dalšího souhlasu Zákazníka. Poskytovatel je povinen Zákazníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.
- 11.9. Poskytovatel zpracovává osobní údaje nutné pro řádný výkon činnosti dle Smluvních dokumentů, a to dle zásad ochrany osobních údajů Poskytovatele uvedených na internetových stránkách [www.tcpro.cz](http://www.tcpro.cz). Pro případ, kdy je Zákazník fyzickou osobou, stvrzuje, že se seznámil s těmito zásadami, přičemž smluvní strany konstatují, že Poskytovatel tímto splnil svou informační povinnost dle evropského nařízení č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Pro případ, kdy Zákazník předá Společnosti osobní údaje třetích stran (typicky svých zaměstnanců nebo jiných spolupracujících osob), zavazuje se Zákazník tyto osoby o této skutečnosti informovat a dále je odkázat na zásady ochrany osobních údajů Poskytovatele dostupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 11.10. V případě, že Zákazník ve Smlouvě nevyjádřil nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Poskytovatelem zasílána obchodní sdělení týkající se jeho vlastních obdobných výrobků nebo služeb na aktuální emailovou adresu Zákazníka. Zákazník má kdykoliv možnost odvolat svůj souhlas se zasíláním takovýchto sdělení, a to e-mailovou zprávou zaslano na [gdpr@tcpro.cz](mailto:gdpr@tcpro.cz).

- 11.11. Zákazník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích. Tento souhlas může Zákazník kdykoliv odvolat.
- 11.12. Zákazník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev Poskytovatelem.
- 11.13. Za každé porušení povinností stanovených Smluvní dokumentací vzniká Poskytovateli nárok zaplacení smluvní pokuty Zákazníkem ve výši 10.000,- Kč.
- Tyto VPEK jsou platné a účinné od 1. 8. 2020