

Řád datových a telekomunikačních služeb

Poskytované služby

poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací:

Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací.

Změna všeobecného oprávnění stanovuje v souladu s § 10 odst. 1 písm. f) zákona konkrétní podmínky, jejichž splnění je nezbytné pro zajištění ochrany spotřebitele. Podmínky článku 2 všeobecného oprávnění přispívají k ochraně spotřebitelů v souladu s § 5 odst. 3 písm. b) zákona, který stanoví, že Úřad prosazuje zájmy koncových uživatelů zejména tím, že při své činnosti zajišťuje v souladu s ustanoveními zákona vysokou úroveň ochrany níže jsou stanoveny specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě, na jejichž základě uvede poskytovatel služby ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti této služby a využije tyto specifikace při popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů. Tyto specifikace jsou stanoveny tak, že maximální, běžně dostupná a minimální rychlost uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se vztahují k inzerované rychlosti a velké odchylky od výkonu služby přístupu k internetu se v případě jejího poskytování v pevném místě odvozují od běžně dostupné rychlosti. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti, běžně dostupná rychlost musí odpovídat alespoň 60 % hodnoty inzerované rychlosti a minimální rychlost musí odpovídat alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty max.rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měř. stanovené TCP propustnosti pod defin. hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Uživatel v případě velké opakující a velké trvajícím se odchylky může uplatnit reklamaci.

Přístup je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu, pokud smlouva nestanoví jinak, Služba zahrnuje časově neomezené připojení k internetu pomocí jedné IP adresy a to sdílenou rychlostí, která je vypočtená jakožto podíl dle počtu uživatelů. Provozovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování přístup na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav a údržby systému. Bude-li možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s nejméně 48 hodin předem. Práci na odstranění případných poruch bránících v přístupu zahájí provozovatel neprodleně podle svých technických a provozních možností, a to nejpozději do 48 hodin. Poskytované služby jsou určeny výlučně uživateli a nesmějí být dány k dispozici třetí straně bez souhlasu provozovatele. V případě, že uživatel z vážného důvodu nemůže služby po určité období využívat má možnost požádat o přerušování užívání služby. Přerušování služby je možné zažádat minimálně 7 dní před datem plánovaného přerušování. Přerušování užívání služby je možné sjednat na minimální dobu 1 měsíce a nejdéle na 3 měsíce v jednom kalendářním roce. V případě nezaplacení služby do 20. dne v měsíci se služba omezuje zpomalením a nezaplacením služby do konce měsíce se služba vypíná. Po obdržení opožděné platby na účet poskytovatele se služba obnovuje do jednoho pracovního dne.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni požadovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrně, které nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Poskytovatel se zprošťuje této povinnosti v případech, kdy poskytnutí těchto informací je vyžadováno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v ČR. Provozovatel prohlašuje že není schopen ovlivnit tyto okolnosti: výskyt rušení a výstavbu nových objektu, které se mohou objevit na přenosové trase mezi zařízením uživatele a přístupovým bodem poskytovatele; atmosférické výboje; živelné pohromy a další nepředvídatelné události. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel může s okamžitou platností upravit dodávku signálu do koncového místa v případě, že je uživatel v prodlení s placením poplatků po období delší 15 dnů od splatnosti, nebo z jeho koncového místa jsou šířeny počítačové viry, nebo jinak je nepřipustným způsobem zatěžována síť, nebo při úmyslné změně konfigurace PC. Dodávku sjednaných služeb poskytovatel obnoví po zaplacení poplatku dle platného ceníku, po vyrovnání všech závazků a předání dostatečných záruk zamezení dalšího nedovoleného zatěžování sítě a konfigurace PC uživatelem. Z téhož důvodu může poskytovatel okamžitě ukončit platnost této smlouvy a to bez nároků uživatele na vrácení předplatného. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresu, pokud to bude vyžadovat směřování – roaming sítě.

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro technické záležitosti. Dodržovat nastavenou konfiguraci počítače podle smlouvy. Při nahlášení poruchy provozovateli v případě, že tato porucha nebude zjištěna, zaplatí uživatel marně vynaložené náklady provozovatele.

Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě a systému poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by změnil nastavení nebo funkci systému. Uživatel nebude používat síť způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména se zdrží nespecifického šíření viru a nevyžádaných dat a to zejména jakoukoliv formou spamu, Junk-E-Mailu a Cross Postingu.

Uživatel zajistí korektnost zveřejňovaných informací v síti, a to zejména routovacích informací a dále informací o doméně odběratele v rámci DNS. Uživatel nebude připojovat neregistrované sítě a šířit jejich routing v síti. Uživatel nesmí využít připojení k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v ČR, k šíření viru, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů. Uživatel je povinen při využívání služeb poskytovatele dodržovat smlouvu a tento Řád a obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel je povinen neprodleně oznámit provozovateli všechny změny týkající se obsahu smlouvy a při jakékoliv korespondenci uvádět číslo smlouvy. V případě, že je součástí Smlouvy pronájem zařízení, je uživatel povinen zabezpečit tento majetek před poškozením, krádeží a zničením v rámci své pojistné smlouvy. Uživatel je povinen za službu platit. Je na něm aby si platby hlídal. Poskytovatel služby nemá povinnost jej k tomu vyzývat.

Uživatel má právo podat reklamaci písemně, emailem na adresu poskytovatele služeb.

Závěrečná ustanovení

Ceny za sjednané služby jsou cenami smluvními podle zákona č.526/90Sb., o cenách, v platném znění.

Všechna smluvní ujednání a veškeré změny obsahu smlouvy musí mít písemnou formu.

V dne

podpis Uživatele.....