

Podmínky služby připojení k Internetu

1. Parametry poskytované služby Internetu

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu Internet s parametry uvedenými v příloze č. 1 těchto Podmínek služby Internet.
- 1.2. Minimální rychlostí 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, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě.
- 1.7. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat Zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnutá plná technická podpora
- 1.8. V případě oprav či údržby sítě Internet může dojít k omezení poskytování Služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.
- 1.9. Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tedy tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry (např. souběžný provoz IPTV a služby připojení k internetu může mít za následek zpomalení načítání obsahu, rastrování obrazu, snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování velkých souborů,

zpomalení načítání webových stránek). Poskytování Služby s horšími než smluvně garantovanými parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více služeb poskytovaných Účastníkovi Poskytovatelem, za podmínky, že služba připojení k internetu nenese známky jakékoli velké odchylky ve smyslu čl. 1.10 těchto Podmínek služby Internet, nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

1.10. Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:

- a) Detekovatelná změna výkonu služby je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.
- b) Velká trvající odchylka je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
- c) Velká opakující se odchylka je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.
- d) Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.
- e) V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou Datovou službu reklamovat.

1.11. Dále uvedené hodnoty maximálních, inzerovaných, běžně dostupných i minimálních rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

1.12. Pokud Účastník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv Účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na zákaznické lince Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu Služby. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí Účastníkovi částky zaplacené za reklamované Služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

2. Zařízení poskytovatelem

2.1. Zařízení Poskytovatel podle konkrétní nabídky Účastníkovi pronajme, zdarma vypůjčí nebo prodá.

2.2. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Zařízení může Poskytovatel poskytovat služby elektronických komunikací i dalším Účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení v rámci reklamace Poskytovatel neodpovídá za uložený obsah pevného disku Zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování služby Internet může Poskytovatel

aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Zařízení. Při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

2.3. Vlastníkem pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení je Poskytovatel a Poskytovatel tedy odpovídá za to, že Zařízení je způsobilé ke smlouvenému účelu užívání. Jelikož je však Zařízení instalované v nemovitosti užívané Účastníkem, je Účastník povinen hlásit Poskytovateli jakékoli poruchy, a to neprodleně po jejich zjištění.

2.4. Pokud bude Účastníkovi Zařízení pronajato, bude Účastník platit za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v Ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování služby Internet či Doplňkových služeb.

2.5. V případě ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá Zařízení do 30 dnů, pokud byly ke dni ukončení Smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 4 000, Kč. V případě, že Účastník takové zařízení nevrátí Poskytovateli ve stavu, v jakém jej od něj převzal s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která mu tím vznikla. Účastník je povinen zásilku obsahující Zařízení při odesílání pojistit do výše smluvní pokuty. Zařízení se považuje za vrácené v momentě převzetí Poskytovatelem.

2.6. Výpůjčka a pronájem se zřizuje ke Smlouvě na Službu Internet, a to na dobu trvání Smlouvy. Ukončením Smlouvy na Službu Internet dojde k ukončení i smlouvy o výpůjčce, resp. smlouvy o pronájmu Zařízení.

2.7. Pokud pronajaté nebo vypůjčené Zařízení Účastník vrátí, aniž by s Poskytovatelem ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

2.8. Účastník je povinen pronajaté, resp. vypůjčené Zařízení chránit proti poškození, ale i ztrátou a krádeží. Účastník je povinen užívat Zařízení pouze ke sjednanému účelu a způsobem, o kterém byl poučen a který odpovídá pokynům v uživatelské příručce, kterou Účastník spolu se Zařízením obdržel.

3. Ohlašování vad

3.1. Účastník ohlašuje vady Služby telefonicky na telefonním čísle Poskytovatele uvedeném na Internetových stránkách Poskytovatele. Osoba ohlašující vadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje služby Internet, u níž se vyskytla vada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis vady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě Poskytovatel požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění vady.

3.2. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým zařízením, které není ve vlastnictví Poskytovatele, nejde o vadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany Poskytovatele spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd dle Ceníku.

3.3. Doba odstraňování vady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 5 kalendářních dnů s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

3.4. Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke službě Internet, pokud není dohodnuto jinak.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory uvedené v § 129 ZEK je oprávněn rozhodovat výlučně Český telekomunikační úřad. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených ZEK nebo na jeho základě a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu.
- 4.2. Spotřebitel může v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra www.finarbitr.cz a v případě ostatních sporů, pak u České obchodní inspekce www.coi.cz.
- 4.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto podmínky v celém rozsahu (zejména v části týkající se specifikace požadavků na Zařízení, rozsahu Služeb, ceny, kvality a garance poskytované Služby, podmínek instalace Zařízení, či Službu zrušit. O všech změnách bude Účastník informován ve formě stanovené ve VOP.
- 4.4. Tyto Podmínky služby Internet nabývají účinnosti dne 1.7. 2023.

Garantované rychlosti a dopad parametru kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Tarify na optice				
Název služby	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití liky)*
Fiber 0	60/40	36/24	18/12	2
Fiber 1	150/60	90/36	45/18	3
Fiber 2	200/80	120/48	60/24	3
Fiber 3	300/120	180/72	90/36	3
Fiber 4	500/200	300/120	150/60	3

Podmínky služby připojení k Internetu **Platnost od 01.07.2023**

Tarifi na WiFi				
Název služby	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití liky)*
xDSL 0	15/4	9/2,4	4,5/1,2	1
xDSL 1	30/8	18/4,8	9/2,4	2
xDSL 2	45/8	27/4,8	1,5/2,4	3
xDSL 3	60/12	36/7,2	18/3,6	3
xDSL 4	80/20	48/12	24/6	3
xDSL 5	100/20	60/12	30/6	3

* Typ 1: Vhodné například pro surfování na internetu či posílání emailu. Není doporučeno pro IPTV a další video/streaming služby.

Typ 2: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV.

Typ 3: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV a to i pro využití více uživateli současně (například rodina).