

Tento dokument je součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jeho obsahem jsou informace, které musí provozovatel služby poskytnout svým zákazníkům.

U služby VOIP je poskytován přístup k tísňovým číslům 1XX včetně lokalizace volajícího (ve smlouvě jste uvedli adresu, kde se číslo nachází a tato adresa je předána dále tak, aby operátor tísňové linky věděl odkud voláte).

Přenos telefonního čísla probíhá na základě vyplněného formuláře zákazníkem. Poplatek za přenos je maximálně 1.000 Kč.

Nevytváříme seznamy účastníků (telefonní seznam).

V rámci naší služby není primárně blokován žádný provoz a můžete tedy využívat veškeré služby internetu s následujícími výjimkami:

- v případě, kdy je počítač zákazníka použit ke kybernetickému útoku, dojde ke zablokování tohoto útoku (typicky se jedná o posílání nevyžádaných emailů, DDOS apod.)
- v případech hackerských útoků z internetu můžeme dočasně nebo trvale omezit služby, přes které je útok veden (typicky se jedná o porty 22, 23, 8291 přes který probíhají specifické služby, které běžný zákazník nepoužívá)

Ve smlouvě je specifikována služba pomocí pěti parametrů:

- název služby (např. IS25M-H), sjednaná rychlost (např. 25Mbit) a agregace (např. 1:40)
- dostupnost (např. 95%) a servis (např. STANDARD)

Ze sjednané rychlosti a agregace poznáte:

- maximální rychlost = sjednaná rychlost (pro náš příklad 25Mbit)
- minimální rychlost = sjednaná rychlost / agregace (pro náš příklad $25\text{Mbit} / 40 = 0,625\text{Mbit}$)
- běžně dostupná rychlost = $2/3$ sjednané rychlosti (pro náš příklad $2/3 \times 25\text{Mbit} = 16,6\text{Mbit}$)
- pro rychlost jednotlivých směrů pak platí, že rychlost = rychlost download + rychlost upload (v jednom extrému $25\text{Mbit} = 25\text{Mbit} + 0\text{Mbit}$ a v druhém extrému $25\text{Mbit} = 0\text{Mbit} + 25\text{Mbit}$ a také vše mezi tím)

Dostupnost nám udává, jak velkou část měsíce bude služba minimálně splňovat výše uvedené parametry. Například dostupnost 95% znamená, že v měsíci (43 800 minut) bude služba splňovat parametry 41 610 minut. Ve zbylých 2 190 minutách může služba z daných parametrů vybočit.

Pokud ve smlouvě není dostupnost uvedena nebo je menší než 95%, pak platí 95%.

Vadou služby, s právem reklamace, je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či vkládání pod 50 % běžně dostupné rychlosti stahování či vkládání, a to po souvislou dobu delší než 30 minut (velká trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta (velká opakující se odchylka).

Servis určuje rychlost reakce na podnět. Například u servisu STANDARD garantujeme, že pokud bude třeba, tak řešení problému zahájí technik u zákazníka nejpozději do 24h v pracovní době od nahlášení. Seznam servisů najdete na našich webových stránkách pod položkou Garance.

Pokud ve smlouvě není servis dojednan, pak platí 14 dní.

V naší síti využíváme systémy řízení provozu, které zabraňují zahlcení sítě. Provoz přesahující kapacitu spojů je zpomalován a případně zahozen. Cílem je dodržet běžně dostupnou rychlost u všech aktivních zákazníků.

Drtivá většina našich služeb je poskytována včetně koncového zařízení a zákazník se tedy nemusí o nic starat. Výjimkou je služba MAXI, kdy si zákazník může zajistit vlastní zařízení MIMO kompatibilní s protokolem NV2 společnosti Mikrotik. Doporučená zařízení zjistíte na lince podpory.

Provozujeme linku podpory 777 782 342. Každý den v době 08:00 – 22:00 zde může každý zákazník (či potenciální zákazník) nahlásit problém nebo vznést dotaz. Provoz linky je zajištěn i v době 22:00 – 08:00 pro řešení neodkladných kritických problémů. S linkou je možné komunikovat i pomocí dalších kontaktů, které najdete na našich webových stránkách.

Každý problém hlášený na tuto linku se zaznamená do interního systému. Kde jej posoudí specialista, který buď problém vyřeší vzdáleně, nebo vyšle k řešení technika na vysílač nebo k zákazníkovi. Po vyřešení je zákazník informován o výsledku.

Naši technici řeší, v případě zájmu a po domluvě, i požadavky nesouvisející přímo se zajištěním služby (napojení kamerových systémů, meteostanic ...)

Cena za službu:

- u „připojení k internetu“ je dána smlouvou položkou „měsíční platba“ a její změna je možná jen dodatkem ke smlouvě
- u „VoIP telefonie“ vychází z aktuálně provolaných sekund a přesný aktuální stav zjistíte v zákaznické sekci

Vyúčtování:

- v den určený ve smlouvě probíhá vystavení faktury (zpravidla první den měsíce nebo poslední den měsíce) s dohodnutou splatností
- faktura je odesílána elektronicky na email zákazníka s výjimkou zákazníků, kteří si objednali doručení faktury poštou
- zákazník platí bezhotovostně

Doba smlouva:

- smlouvy jsou standardně uzavírány na dobu neurčitou bez povinné doby užívání, pokud si zákazník nedojedná jinak
- **výpovědní doba je menší než 30 dní**, když zákazník požaduje ukončení smlouvy, tak je ukončena v měsíci, kdy o to požádá, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak

Minimální (povinná) doba užívání:

- je dohodnuta ve smlouvě a jedná se vždy o případy iniciované zákazníkem
- pokud zákazník nedodrží sjednanou minimální dobu, bude mu předepsána k úhradě částka dle aktuální legislativy (aktuálně to je maximálně 20% ze sumy sjednaných úhrad)

Reklamáce vad služby se uplatňuje do dvou měsíců od poskytnutí služby na lince podpory. Optimálně však do 24h od výskytu problému, delší časový odstup snižuje šanci na vyřešení příčiny.

Reklamáce vyúčtování se uplatňuje písemně (pošta, email) na kontaktech poskytovatele a to do dvou měsíců od doručení vyúčtování.

Subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Český telekomunikační Úřad (<https://www.ctu.cz>).

Smluvní pokuty

Telefonické upozornění na pozdní úhradu	10 Kč
Zaslání druhé výzvy na pozdní úhradu	100 Kč
Zásah do konfigurace připojení (změna IP adresy)	1.000 Kč
Neoprávněné zpřístupnění služby třetí osobě	30.000 Kč
Opětovné zapojení linky zablokované pro porušení povinností zákazníka (odesílání SPAMu, šíření virů, DOS útok, pokus o prolomení hesla)	250 Kč

V případě omezení nebo neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy v souladu se sjednanými garancemi. Pokud kvalita služby nesplní parametry, má zákazník nárok na slevu z ceny.

Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk ani za škody, které vznikly v důsledku nefunkčnosti služby.

Při změně obchodních podmínek, zveřejní poskytovatel měsíc předem, informace o změně na webových stránkách, ve své provozovně a zašle tuto informaci zákazníkům spolu s vyúčtováním služeb.

V případě, kdy změnou Všeobecných obchodních podmínek dojde ke změně podstatných náležitostí smluvního vztahu v neprospěch účastníka, má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce