Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí uzavřených smluv, na jejichž základě jsou poskytovatelem klientům poskytovaný služby elektronických komunikací.

1. Základní pojmy

1.1. POSKYTOVATEL

Poskytovatelem je

ChacharNet s.r.o.,
30. dubna 2938/3, Ostrava - Moravská Ostrava,
IČO: 29453119, DIČ: CZ29453119

který poskytuje služby elektronických komunikací v souladu se zák.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu osvědčení č. 3428 Českého telekomunikačního úřadu.

1.2. ZÁJEMCE

Zájemcem je každá právnická či fyzická osoba, která jakýmkoliv způsobem projeví u poskytovatele zájem o jeho služby.

1.3. KLIENT

Na základě smlouvy uzavřené mezi zájemcem a poskytovatelem se ze zájemce stává klient poskytovatele.

1.4. UŽIVATEL

Uživatelem je každý (většinou klient samotný), kdo je klientem jakýmkoliv způsobem zmocněn užívat službu, která je klientu poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi jím a poskytovatelem. (V naprosté většině případů pojmy „klient“ a „uživatel“ splývají.)

1.5. KONTAKTNÍ CENTRUM

telefon: 595 171 987, mobil: 608 806 987, e-mail: info@vasinternet.eu,
technická podpora: podpora@vasinternet.eu
fakturace: faktury@vasinternet.eu

1.6. VEŘEJNÁ TELEKOMUNIKAČNÍ SÍŤ

Síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.7. KREDIT PRO VOLÁNÍ

Kladný zůstatek finančních prostředků na telefonním kontě klienta,které je vedeno u poskytovatele a je určeno výhradně ke hrazení poplatků za uskutečněné hovory. Tento kredit může klient navýšit zasláním finančního obnosu na účet poskytovatele (viz. bod 2.7.) Při takovémto dobíjení kreditu pro volání je potřeba při platbě jako v.s. uvést číslo telefonní linky, pro kterou je kredit navyšován. Variabilní symbol je v takovémto případě zadáván v devítimístném formátu: např.: 595171987.

1.8. CENÍK

Aktuálně platný ceník poskytovatele zveřejněný na webových stránkách poskytovatele.

2. Platby za poskytované služby

2.1. Služby jsou poskytovány na základě řádných úhrad za poskytované služby dle uzavřených smluv, nebo řádných úhrad za vystavené faktury. Poskytovatel je v případě pozdní úhrady oprávněn přerušit poskytování služby a to bez náhrady (viz. bod 4.8.).

Řádná úhrada na základě smlouvy

2.2. Za řádnou úhradu za službu poskytovanou na základě smlouvy je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od 1. do 15. dne (včetně) v daném měsíci, za který je platba posílána.

Řádná úhrada faktury

2.3. Za řádnou úhradu faktury, či zálohové faktury, je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od dne vystavení do dne splatnosti dané zálohové, či běžné faktury.

Chybný v.s., nebo chybná částka

2.4. Platby s chybným variabilním symbolem, nebo v nepřesné výši není možno automaticky přiřadit k žádné službě a je proto potřeba je dohledat a přiřadit manuálně. Takovéto manuální dohledání platby může být zpoplatněno dle ceníku. Klientům je důrazně doporučeno zasílat platby v přesné výši a s přesným v.s..

2.5. Nejpozději do 5-ti pracovních dní po podpisu smlouvy je klient povinen uhradit veškeré platby spojené s instalací služby a jiné poplatky uvedené na smlouvě. Pokud tak klient neučiní, tak je poskytovatel oprávněn postupovat podle bodu 4.8. všeobecných podmínek.

2.6. Veškeré platby ve prospěch poskytovatele je možné provádět pouze formou připsání na účet poskytovatele, nebo osobně v místě sídla poskytovatele.

Účet poskytovatele

2.7. Platba prováděná ve prospěch účtu poskytovatele musí být doplněna o variabilní symbol, kterým je identifikační číslo příslušného klienta. Platby bez platného variabilního symbolu nelze řádně identifikovat. Účet poskytovatele je veden u Fio banky, a.s., a číslo tohoto účtu je

2000317162/2010

Účetní doklad

2.8. Veškeré účetní doklady jsou k nahlédnutí po přihlášení na klientském účtu. Na žádost klienta jsou účetní doklady zasílány v elektronické podobě na jeho kontaktní e-mail, nebo v tištěné podobě na jeho korespondenční adresu. Zaslání vytištěného dokladu je zpoplatněno dle ceníku.

3. Specifikace služeb poskytovatele

3.1. Specifikace a ceník aktuálně poskytovaných služeb jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele. Každý zájemce je povinen se s těmito informacemi seznámit před podpisem smlouvy.

3.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za informace a data dostupné a užívané prostřednictvím jeho služeb.

4. Způsob poskytování služeb

4.1. Služby jsou poskytovány na základě projeveného zájmu a řádně uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.
4.2. Podmínky, za kterých bude zájemci poskytnuta příslušná služba budou tomuto zájemci sděleny poskytovatelem před uzavřením smlouvy a jsou odvislé od specifických podmínek jako jsou lokalita a způsob připojení, počet zájemců v této lokalitě a vztah zájemce k nemovitosti, kde má být služba poskytována.
4.3. Poskytování služby je zahájeno v den zprovoznění služby.
4.4. Klientům, kteří jsou do sítě poskytovatele připojení pomocí vlastního WiFi zařízení není poskytována technická podpora, poskytovatel pouze zajišťuje funkčnost svého přístupového bodu. Správa poslední míle (bezdrátového spoje mezi přístupovým bodem a WiFi zařízením klienta a dále pak spojem mezi WiFi zařízením a koncovým zařízením) je plně v kompetenci klienta a poskytovatel za tento spoj nenese jakoukoliv odpovědnost. Pokud klient požádá poskytovatele o servis takovéto poslední míle, pak bude klient za takovýto nadstandardní servis povinen uhradit částku podle ceníku a podle provedených úkonů.
4.5. Klient je povinen umožnit poskytovateli aktivaci objednané služby nejpozději do deseti pracovních dní od data podepsání smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
4.6. Každý, kdo s poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, je povinný, pokud je to zapotřebí, zajistit písemný souhlas majitele domu s instalací a provozem telekomunikačních technologií.

Změna služby

4.7. V případě jakékoliv požadované změny služby nebo jejich parametrů, musí klient tuto skutečnost oznámit poskytovateli zasláním e-mailu na kontaktní centrum (viz. bod 1.4.). Tyto změny jsou pak možné pouze po uzavření písemného dodatku ke stávající smlouvě, nebo po uzavření nové smlouvy. Veškeré operace prováděné za účelem těchto změn jsou zpoplatněny dle ujednání v příslušném smluvním dodatku, nebo smlouvě. Pokud takovéto ujednání neexistuje, jsou tyto operace zpoplatněny dle ceníku. Poskytovatel je oprávněn zamítnout žádost o změnu služby, nebo jejich parametrů, pokud je tato změna, vzhledem ke stávající struktuře a parametrům sítě poskytovatele, technicky neproveditelná.

Přerušení poskytování služby z důvodu neplacení

4.8. Klient, který odebírá od poskytovatele službu, je povinen řádně a včas hradit poplatky za poskytované služby. Pokud je klient v prodlení s platbou, pak je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby do doby uhrazení dluhu. Toto přerušení poskytování služeb je pouze administrativní a nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby dále platit. Na dlužnou částku se vztahují úroky z prodlení plateb, jejichž výše je stanovena v ceníku.
V případě takovéhoto přerušení je poskytovatel oprávněn pro obnovení poskytování služeb účtovat klientu obnovovací poplatek, jehož výše je stanovena v ceníku. Dále je poskytovatel oprávněn účtovat klientu veškeré náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

Ukončení poskytování služeb

4.9. Služby jsou poskytovány na základě smluvního ujednání mezi klientem a poskytovatelem (smluvní strany) a jejich poskytování může být ukončeno bezplatně pouze po uplynutí minimální doby plnění (vázanosti) smlouvy, nejdříve však po uplynutí výpovědní lhůty, která činí 30 kalendářních dní a počíná plynout dnem, ve kterém byla písemná výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Ukončení poskytování před uplynutím minimální doby plnění smlouvy je možné po oboustranné dohodě mezi klientem a poskytovatelem, při respektování § 63 ZEK odst. 1 písmeno p), nebo jednostranně ze strany poskytovatele a to v případě, že klient opakovaně porušuje tyto všeobecné podmínky. Po dni vypršení smluvního ujednání je smlouva na dobu určitou automaticky považována za smlouvu na dobu neurčitou se stejnými cenovými podmínkami a stejnou výpovědní lhůtou.
Poskytovatel ihned po obdržení písemné výpovědi informuje klienta o termínu ukončení

užívání služby. V případě, že má klient u poskytovatele dluh, je klientu sdělen postup vypořádání dluhu.

Zapůjčená zařízení

4.10. Při ukončení poskytování služeb poskytovaných prostřednictvím poskytovatelem zapůjčeného zařízení je klient povinen okamžitě vyzvat poskytovatele a umožnit mu demontáž tohoto zařízení. Pokud tak klient neučiní, budou na něm vymáhány náklady na pozdní demontáž a veškeré ostatní náklady s tímto spojené, nebo bude klientu účtována plná cena nevráceného zařízení. Ve většině případů jsou instalovaná zařízení vždy v majetku poskytovatele. Výjimku tvoří domácí brány a zařízení specifikovaná ve smlouvě.

5. Vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a klienta

5.1. Klient je povinen zajistit při užívání jím objednaných služeb poskytovatele dodržování těchto všeobecných podmínek, a to i v případě, že umožní užívání těchto služeb třetí osobě.
5.2. Klient přijímá odpovědnost za veškeré škody, které způsobí při užívání služeb poskytovatele on, či třetí osoba jím k užívání služeb zmocněná.
5.3. Klient je povinen se svými přístupovými parametry nakládat jako s důvěrnými údaji.
5.4. Poskytovatel je oprávněn kdykoli vyměňovat, doplňovat, přemisťovat či upravovat veškerá zařízení, která slouží k provozování služeb poskytovatele.
5.5. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv zneužití služeb druhou osobou.
5.6. Klient nese plnou zodpovědnost za bezpečnost svého systému a uložených dat a je povinen svůj systém zabezpečit všeobecně dostupnými postupy, jako jsou např. užívání antivirového programu, firewallu a zálohování dat.
5.7. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat, nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím sítě elektronických komunikací.
5.8. Poskytovatel je z naléhavých technických důvodů oprávněn změnit číslo účastnické stanice i bez souhlasu účastníka. Poskytovatel informuje účastníka o změně čísla co nejdříve.
5.9. Klient je povinen při užívání služeb jím či třetí osobou zajistit, aby nedocházelo k porušování příslušných právních předpisů a nařízení.
5.10. Klient je povinen udržovat svá zařízení ve stavu, který je slučitelný s příslušnými právními nařízeními a předpisy. Poskytovatel nenese odpovědnost za neschopnost uživatele řádně odebírat objednanou službu.
5.11. Poskytovatel umožní všem zájemcům seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, specifikací služeb a ceníkem , a to zveřejněním na svých webových stránkách, nebo tištěnou formou při podpisu smlouvy.
5.12. Klient je povinen nejpozději do osmi dní po změně svých kontaktních údajů (jako jsou adresa, telefon, e-mail) tuto změnu nahlásit poskytovateli.
5.13. Pokud klient při podpisu smlouvy neuvedl svůj kontaktní e-mail, tak je tak povinen učinit do třiceti dní po zprovoznění služby. To že klient žádný kontaktní e-mail nemá není omluvou. V takovémto případě je povinen si jej ve stejné lhůtě zřídit.

Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

5.14. Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přistup ke službě, a to bez náhrady, pokud tento poruší bod 2.1. těchto všeobecných podmínek.
5.15. Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přistup ke službě, a to bez náhrady, v případě, že uživatel jakýmkoliv způsobem porušuje tyto všeobecné podmínky, platné právní předpisy, nebo jedná v rozporu s dobrými mravy. Poskytování služby bude obnoveno až po prokazatelném odstranění příčiny přerušení.
5.16. Za porušení těchto všeobecných podmínek se mimo jiné považuje např.:
a) uživatel svým chováním jakýmkoliv způsobem omezuje ostatní uživatele sítě poskytovatele
b) uživatel se pokouší získat neoprávněný přístup ke službám poskytovatele
c) uživatel záměrně a neoprávněně zatěžuje či narušuje systém poskytovatele a testuje ho
d) uživatel rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu
e) uživatel neoprávněně sdílí, nebo poskytuje službu poskytovatele třetím osobám. Tímto

uživatel porušuje zákon a sjednání nápravy je vymahatelné soudní cestou.
5.17. V takovýchto případech (viz. body 5.15.,5.16.) je poskytovatel oprávněn za opětovné zprovoznění služby účtovat klientu jednorázový poplatek dle ceníku.
5.18. Poskytovatel je oprávněn klientu uložit jednorázovou pokutu dle ceníku a s okamžitou platností jednostranně vypovědět všechny smlouvy s klientem uzavřené, pokud tento opakovaně a záměrně porušuje tyto všeobecné podmínky.
5.19. Klient tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací a postupů nutných ke zprovoznění a provozování klientem objednané služby a zároveň souhlas ke vstupu do prostorů souvisejících s těmito úkony. Klient bere na vědomí, že tyto úkony a postupy mohou vést k dočasnému omezení užívání služeb.

6. Hlášení poruch a závad, jejich odstraňování a reklamace

6.1. Při správě, údržbě, rozšiřování a zlepšování telekomunikační sítě poskytovatele může docházet ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, či k jejich dočasnému přerušení. V případě plánovaného dočasného omezení, nebo přerušení poskytování služeb je poskytovatel povinen tuto skutečnost dotčenému klientu oznámit a to prostřednictvím WEBové stránky poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty.
6.2. V případě omezení nebo přerušení poskytování služby, vyjma situací uvedených v bodě 6.1., může klient ohlásit tuto závadu na kontaktní centrum poskytovatele (viz. bod 1.4.). Klient je před hlášením závady povinen provést pomocí všech dostupných postupů kontrolu svého koncového zařízení a předejít tím neoprávněné reklamaci. (viz. bod 6.5.).
6.3. K odstranění nahlášené závady dojde v pracovní dny nejpozději do 48 hodin. Výjimku tvoří případy, kdy není poskytovatel z objektivních důvodů dočasně schopen závadu odstranit. Mezi takovéto důvody patří např. nepřístupnost přenosového zařízení poskytovatele či koncového místa, přerušení dodávky elektrické energie, nepříznivé povětrnostní podmínky apod. V případě, že nedojde k odstranění závady ve stanovené lhůtě, je klient písemnou formou (nejpozději však do 14 dní po odstranění závady) oprávněn požadovat slevu na službách ve výši poměrné části měsíčního paušálu dané služby. Sleva za každý jeden započatý den nefunkčnosti služby je stanovena na 1/30 výše měsíčního paušálu.
6.4. Náklady na oprávněnou reklamaci hradí výlučně poskytovatel. Vyjímkou jsou náklady na zajištění nestandartního způsobu přístupu k technologii poskytovatele, či klienta, jako jsou nutnost slaňování, nebo jiné extrémně náročné práce, nebo například použití plošiny, či žebříku většího než 6m při kompletním vysunutí na maximální délku, apod. Náklady na zajištění nestandartního způsobu přístupu hradí vždy klient, a to i při oprávněné reklamaci.
6.5. Náklady na neoprávněnou reklamaci, jakož i náklady na opravu poruchy způsobené uživatelem nese výhradně klient. Po odstranění takovéto poruchy je klientu vystaven doklad na provedené práce a použitý materiál. Veškeré náklady spojené s neoprávněnou reklamací je klient povinen uhradit nejpozději do pěti pracovních dní. V případě, že tak klient neučiní, je poskytovatel oprávněn klientu zamezit v užívání služby a to bez náhrady. Dlužná částka bude poté soudně vymáhána, pokud se dotčené strany nedohodnou jinak.
6.6. Poskytovatel není povinen klientu nahradit škodu způsobenou neposkytnutím, nebo vadným poskytnutím objednané služby.
6.7. V případě pochybností o správnosti vyúčtování ceny je klient oprávněn toto písemně reklamovat u poskytovatele zasláním dopisu na kontaktní adresu poskytovatele a to nejpozději do dvou měsíců od vystavení chybného vyúčtování. Poskytovatel do jednoho měsíce po obdržení tohoto dopisu tuto reklamaci vyřídí.
6.8. Reklamaci na vadně poskytovanou službu je klient, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel pak přiměřeně sníží cenu za vadně poskytnutou službu.
6.9. Podle Zákona o ochraně spotřebitele č. 634 §14 - V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo je možné se obrátit mimosoudní cestou na Český telekomunikační úřad – www.ctu.cz.

7. Hlasové služby – Telefon VoIP

7.1. Služba je poskytována na základě projeveného zájmu, řádně uzavřené písemné smlouvy mezi zájemcem a poskytovatelem. Klient je ihned po podpisu smlouvy povinen uhradit veškeré poplatky s touto smlouvou spjaté, jako jsou aktivace, počáteční kredit, atd. Služba je poskytována formou předplatného a uživatel je oprávněn tuto službu užívat pouze na základě dostatečného kladného zůstatku svého kreditu pro volání.
7.2. Zájemce je povinen se před podpisem smlouvy podrobně seznámit se specifickými parametry služby a podmínkami jejího užívání a tyto podmínky jako klient dodržovat.
7.3. Klientu je přiděleno jedno veřejné účastnické telefonní číslo, které odpovídá specifickým podmínkám, jako je např. místo užívání služby.
7.4. Klient je na vlastní náklady povinen zajistit adekvátní parametry přenosové trasy mezi přidělenou SIP ústřednou a místem užívání služby. Poskytovatel neručí ani nemůže ručit za kapacity přenosových tras jiných poskytovatelů.
7.5. Výpis a vyúčtování hovorného přiděleného telefonního čísla je klientu dostupný po přihlášení k jeho klientskému rozhraní na webových stránkách poskytovatele.
7.6. Ceník volání je veřejně dostupný na webových stránkách poskytovatele.
7.7. Hovory uskutečněné v sítí poskytovatele, jsou ZADARMO.
7.8. Selektivní zamezení volání není možné.
7.9. Pro zdravotně postižené jsou služby poskytovány beze změn.
7.10. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) dle společného dokumentu Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí a Českého telekomunikačního znění.

8. Seznam účastníků telefonní služby, přenositelnost čísla

8.1. Klient nebude poskytovatelem uveřejněn v žádném telefonním seznamu.
8.2. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnost telefonního čísla.

9. Televizní a rozhlasové vysílání (IPTV)

9.1 Provozovatelem služby je společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČ 01607910.
9.2 Uživatel tímto zmocňuje poskytovatele, aby uživatele zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání v dohodnutém rozsahu u společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za uživatele souhlas s podmínkami využívání služby a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou k tomuto potřebná.

10. Kvalita služeb dle nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120 platná od 25. 11. 2015

Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem a atmosférické a fyzikální vlivy mohou mít vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, kdy může být rychlost přístupu k internetu v okamžicích maximálního vytížení segmentu sítě poskytovatele, ke které je uživatel připojen, nebo fyzikálních či atmosférických vlivů, snížena na 60% rychlosti inzerované. Pokud má tedy koncový uživatel objednánu službu, kdy 60 % její inzerované přístupové rychlosti je méně, než pro své plnohodnotné fungování, vyžaduje internetová služba, kterou koncový uživatel využívá prostřednictvím připojení k internetu poskytovaného jemu poskytovatelem, může koncovým uživatelem užívaná služba fungovat nekontinuálně, nebo ve snížené kvalitě. Dle přílohy č. 1 VO-S/1/08.2020-9, které se odkazuje na článek 4 odst. 1 písmeno d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 se za velkou trvající 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 měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: SDR (download, L 4) < BDR (download, L 4) a zároveň

TBDR (download) > 70 minut,, nebo SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4) a zároveň TBDR (upload) > 70 minut, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti. 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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: SDR (download, L 4) < BDR (download, L 4),a zároveň ∃ t1, t2, t3: TBDR (download) ≥ 3,5 minuty a zároveň (t3 – t1) ≤ (90 minut – TTestB), nebo SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4), a zároveň ∃ t1, t2, t3: TBDR (upload) ≥ 3,5 minuty a zároveň (t3 – t1) ≤ (90 minut – TTestB), kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, tx (x ϵ N+) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu. Laicky řečeno bude stahovaní dat ze sítě internetu pomalejší, než je službou, kterou koncový uživatel používá vyžadováno, což může vést k zasekávání videa, zvýšeným latencím atd. V takovém případě je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost. Pokud má koncový klient u poskytovatele sjednáno zároveň s připojením k internetu i přístup ke službě IPTV, kterou prostřednictvím své datové sítě poskytovatel uživatelům nabízí, je pro provoz služby IPTV používána nezanedbatelná přenosová kapacita, která může mít významný dopad na plynulost užívání dalších aplikací a služeb užívaných ve stejném časovém údobí, jako používání služby IPTV. Laicky řečeno, pokud bude klient sledovat IPTV a zároveň stahovat velké objemy dat značnou rychlostí, tak může docházet k poklesům kvality přenosu - zasekávání videa a IPTV a navýšení latence. V případě, že koncový klient požaduje takovéto využívání připojení k internetu přes síť poskytovatele, tak je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost, nebo začít aplikovat pravidla řízení síťového provozu s prioritizací cílených služeb – QoS. Na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů nemají opatření řízení provozu uplatňována poskytovatelem a fyzikální a atmosférické vlivy žádný vliv. V případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky má uživatel právo reklamovat službu dle VOP, bod 6. Pokud se rychlost nevyvíjí podle scénáře popsaného v tomto odstavci, pak je klient oprávněn rychlost připojení reklamovat, protože se nejedná o vlastnost přípojné linky, ani sítě, ale o poruchu. Klient je oprávněn kdykoliv reklamovat snížení kvality služby. Poskytovatel bezodkladně reklamaci prověří a informuje o zjištěných skutečnostech a případné formě nápravy klienta. Pokud nebude klient se způsobem a termínem vyřízení reklamace spokojen, má právo se obrátit na nadřízený dozorový orgán uvedený v 6.9. těchto všeobecných podmínek.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Veškeré ceny ve smyslu těchto všeobecných podmínek jsou cenami smluvními dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

11.2. Klient prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy s poskytovatelem seznámil s platnými všeobecnými podmínkami poskytovatele, platným ceníkem poskytovatele a specifickými podmínkami poskytovaných služeb, jakožto i s technickými a jinými nároky na poskytování služeb a souhlasí s nimi bez výhrad.

11.3. Po dobu od objednání do konce užívání služby a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uděluje klient poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje, uvedené při registraci, objednání a užívání služby (tzv. „osobní údaje klienta“) a to pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro vzájemnou komunikaci,

apod. Poskytovatel neposkytne osobní údaje klienta žádným třetím osobám. Výjimkou je povinnost, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů ČR. Poskytovatel se tímto stává správcem osobních údajů klienta a to podle zák. 101/2000 Sb. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a klient je kdykoli oprávněn zmocnění poskytovatele k užívání jeho osobních údajů písemně odvolat. Bez tohoto zmocnění nebude klientu poskytovatelem poskytována služba, což však nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby platit.

11.4. Veškeré vzájemné vztahy poskytovatele, žadatele, uživatele a klienta se řídí těmito všeobecnými podmínkami v aktuálně platném znění a právními předpisy České republiky. Pokud jsou tyto všeobecné podmínky v rozporu s právními předpisy České republiky, pak mají přednost právními předpisy České republiky.

11.5. Poskytovatel je oprávněn tyto všeobecné podmínky kdykoliv změnit. Klient bude o této změně informován, prostřednictvím uveřejnění na webové stránce poskytovatele, nejméně jeden měsíc dopředu. Pokud klient s některými změnami nesouhlasí, pak může svůj nesouhlas vyjádřit písemně a zaslat jej na kontaktním centrum poskytovatele. Záležitost pak bude individuálně řešena. Nesouhlas lze vyjádřit nejpozději jeden den před nabytím platnosti nových všeobecných podmínek. Pokud klient ve stanovené lhůtě nevyjádří svůj nesouhlas, tak se má za to, že s novými všeobecnými podmínkami souhlasí a poskytovatel tak ihned začne ve vztahu k tomuto klientu uplatňovat nové všeobecné podmínky.

11.6. Veškeré spory týkající se předmětu smlouvy jsou v prvé řadě řešeny smírčí cestou.

11.7. Tyto všeobecné podmínky jsou zveřejněny 30. 11. 2020 a nabývají platnosti od 1. 1. 2021.

11.8. Tiskové chyby vyhrazeny.