

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

společnosti NetArt Group s.r.o., IČ: 27612694, se sídlem Praha 11, Chodov, Radimovická 1416, PSČ 14900, zapsaná do OR u MS v Praze, spisová značka C. 118886 (dále jen „NetArt Group“)
Platné od 23.4.2021

1. Definice základních pojmů

1.1. „Poskytovatel“: NetArt Group s.r.o., IČO: 27612694, DIČ: CZ27612694, je oprávněn k poskytování telekomunikačních služeb, a to na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. „Podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen podmínky)“: stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady pro poskytování telekomunikačních služeb poskytovatelem prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě, zejména údaje týkající se předmětu a rozsahu poskytovaných služeb, podmínek pro jejich objednávání a zřízení, cen a platebních podmínek, práv a povinností účastníků a stanovení v důsledku v případě neplacení či zneužití služby.

1.3. „Smlouva“: smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi uživatelem a společností NetArt Group s.r.o. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem vzniká dnem uzavření smlouvy nebo 1.7.2016 pro stávající zákazníky sítě „Altonet Hořovice“ podle smlouvy o koupě závodu.

1.4. „Služba“: zprostředkování přístupu ke službám sítě internet prostřednictvím sítě „Altonet Hořovice“.

1.5. „Data“: jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

1.6. „Minimální délka trvání smlouvy“ je období, ve kterém není uživatel oprávněn uzavřenou smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

2.1. Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Podmínkách.

2.2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

2.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit nejméně měsíc předem. Oznámení o změně specifikace služby anebo zrušení služby musí být učiněno formou elektronické zprávy zaslané na elektronickou adresu nebo do datové schránky uživatele.

2.4. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou minimálně 16 hodin předem.

2.5. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost informací v celosvětové síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

2.6. Poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, v případech kdy účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele.

3. Práva a povinnosti uživatele

3.1. Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat smlouvu, všeobecné podmínky pro poskytování datových telekomunikačních služeb, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.

3.2. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

- 3.3. Žádost o změnu služby nebo výpověď smlouvy zasílá uživatel formou elektronické zprávy na adresu poskytovatele „zakaznik@altonet.cz“ nebo do datové schránky poskytovatele.
- 3.4. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.
- 3.5. Uživatel není oprávněn používat připojení ke komerčním účelům, jako jsou hostování komerčních webových stránek, on-line obchodů a ostatních cloudových služeb pro komerční účely.
- 3.6. Uživatel je povinen zapůjčené technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele. Uživatel je odpovědný za škodu, která poskytovateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.
- 3.7. Body 3.4 a 3.5 se nevztahují na komerční připojení SLA

4. Smlouva

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Je-li smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se po jejím uplynutí automaticky na dobu neurčitou, pokud alespoň 15 dní před uplynutím sjednané doby platnosti smlouvy jedna ze smluvních stran neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení smlouvy ke sjednanému datu, a to formou a na adresu dle čl. 3.3.
- 4.2. Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli formou a na adresu dle čl. 3.3. Uplyne-li výpovědní lhůta dříve než je stanovena minimální doba užívání některé služby, má poskytovatel právo účtovat uživateli jednorázový poplatek ve výši ceny služby za období do konce minimální doby užívání služby.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli formou elektronické zprávy na elektronickou adresu uživatele, do datové schránky uživatele, nebo ve formě dopisu na adresu uživatele.
- 4.4. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 4.5. Uživatel je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, vrátit na své náklady a nebezpečí poskytovateli na adresu sídla, zapůjčené zařízení. Zařízení musí být plně funkční a kompletní. V případě nesplnění této povinnosti je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení.
- 4.6. Uživatel je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li uživatel poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se uživatel uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost zákazníkem poskytnuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky poskytovatele.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Uživatel je povinen hradit poskytovateli za poskytnutí služby smluvní částku dle smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb.
- 5.2. Poskytovatel vystaví uživateli měsíčně fakturu (daňový doklad) obsahující cenu za služby poskytované uživateli v příslušném účtovacím období. V každé faktuře bude uvedeno datum splatnosti faktury. Veškeré ceny za služby je uživatel povinen hradit na bankovní účet poskytovatele č.ú.: 2000586055/2010, uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu). Jako variabilní symbol uživatel uvede číslo faktury.
- 5.3. Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel uživateli v elektronické podobě elektronickou poštou na emailovou adresu uvedeno ve smlouvě.

5.4. Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele) a variabilní, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby.

5.5. Pro případ prodlení uživatele s úhradou ceny náleží poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

6. Poruchy služby a reklamace

6.1. Veškeré poruchy poskytnuté služby je uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele dle čl. 3.3. Podmínek nebo telefonicky na čísle 605 877 358 nebo 312 310 108. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.

6.2. Nemůže-li uživatel využívat službu pro poruchu služby, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny, trvala-li závada nepřetržitě více než 24 hodin. Vrácení příslušné částky je uživatel povinen uplatnit písemně na elektronické adrese poskytovatele dle čl. 3.3, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.3. Rychlost připojení v objednávce služby znamená inzerovanou rychlost dle všeobecného oprávnění ČTU č. VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě tvoří přílohu č. 1 těchto všeobecných podmínek.

6.4. Uživatel pozorující velkou trvající odchylku může po nahlášení odchylky poskytovateli požadovat opravu připojení. Uživatel pozorující velkou opakující se odchylku může po nahlášení odchylky poskytovateli požadovat vrácení poměrné části ceny služby. Specifikace odchylek viz. Příloha č. 1/VP/ bod 5. A 6.

7. Data síť internet

7.1. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

7.2. Poskytovatel neručí za fungování těch služeb v plném rozsahu, které nejsou popsány v obecně platných dokumentech RFC nebo k nim neexistuje oficiální dokumentace.

8. Ochrana důvěrných informací. Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

8.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické možnosti poskytovatele je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

8.2. Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě internet nebo sítě Altonet.

8.3. Poskytovatel a uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

8.4. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracování") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem.

8.5. Uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení na svou elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí

tedy s tím, aby jeho elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.

8.6. Uvedením svého telefonního čísla a e-mailové adresy ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zasílání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.

8.7. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby uživatel neutrpěl újmu na svých právech, a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

9. Ostatní a závěrečná ustanovení

9.1. Veškerá komunikace týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy musí být zásadně vedena formou elektronické zprávy, pokud není ve smlouvě nebo těchto Podmínkách uvedeno jinak. Uživateli budou zprávy zasílány na jím uvedený e-mail nebo do datové schránky. Nemá-li uživatel vyplněné pole pro zasílání elektronických zpráv, bude použita základní adresa služby.

9.2. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

9.3. Skutečností smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.

9.4. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními všeobecných podmínek.

9.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Změnu všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit smluvnímu uživateli uveřejněním změny na internetových stránkách poskytovatele alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnost.

Příloha č.1/VP

Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

Tarif	Maximální/Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Minimální dostupná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
6 Mbps	6 Mb/s	1 Mb/s	4 Mb/s	0.6 Mb/s	2 Mb/s	0.4 Mb/s
12 Mbps	12 Mb/s	2 Mb/s	8 Mb/s	1.5 Mb/s	5 Mb/s	1 Mb/s
15 Mbps	15 Mb/s	3 Mb/s	10 Mb/s	2 Mb/s	6 Mb/s	1 Mb/s
30+ Mbps	30 Mb/s	6 Mb/s	25 Mb/s	5 Mb/s	20 Mb/s	3 Mb/s

1. Maximální rychlost

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 jejích 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 reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

2. Inzerovaná rychlost

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).

3. Běžně dostupná rychlost

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).

4. Minimální rychlost

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 (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

5. Velká trvající odchylka

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.

6. Velká opakující se odchylka

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.

Pozn. Měření je nutné provádět přes zařízení s dostatečným výkonem a připojené výhradně LAN kabelem k přijímací jednotce (napájecímu zdroji) či zásuvce (zasíťovaný dům), nikoliv přes síť Wifi, případně jiný aktivní prvek v síti. Výše uvedené definice se vztahují pouze na pevnou síť v rozsahu od bodu předání služby koncovému uživateli po bod dodavatele konektivity. V případě stahování a odesílání dat jsou výše uvedené (zde nebyla mezera) definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušování smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách Úřadu. Definice platná od 1. 2. 2021

*

Transmission Control Protocol (TCP) je nejpoužívanějším protokolem transportní vrstvy v sadě protokolů TCP/IP používaných v síti Internet. Použitím TCP mohou aplikace na počítačích propojených do sítě vytvořit mezi sebou *spojení*, přes které mohou obousměrně přenášet data. Protokol garantuje spolehlivé doručování a doručování ve správném pořadí. TCP také umožňuje rozlišovat a rozdělovat data pro více aplikací (například webový server a emailový server) běžících na stejném počítači.