

Všeobecné podmínky PRIVANET ze dne 01.01.2021

1. Pojmy

- 1.1 **PRIVATNET** znamená provozovatele sítě, se sídlem Purkyňova 2, Přerov
- 1.2 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s PRIVATNET smlouvu o připojení k datové síti PRIVATNET
- 1.3 **Smlouva** znamená smlouvu uživatele s PRIVATNET o připojení k datové síti PRIVATNET
- 1.4 **Služba** je připojení Uživatele do datové sítě PRIVATNET na základě smlouvy
- 1.5 **Den zahájení služby** je den, ve kterém měl uživatel poprvé možnost využívat poskytovanou službu, zpravidla den montáže a instalace zařízení
- 1.6 **ceník služeb** je platný ceník vydávaný PRIVATNET, stanovuje ceny za poskytované služby a další poplatky spojené s plněním smlouvy
- 1.7 **Reklamační řízení** je právní úkon, kterým jsou uplatňována práva uživatele z odpovědnosti PRIVATNET za vady poskytované služby
- 1.8 **Reklamační řízení** je řízení, ve kterém PRIVATNET rozhoduje o oprávněnosti reklamační podání podle smlouvy, těchto všeobecných podmínek a obecně závazných předpisů
- 1.9 **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). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{inzer}(\text{download}, L 4) \leq R_{max}(\text{download}, L 4)$, $R_{inzer}(\text{upload}, L 4) \leq R_{max}(\text{upload}, L 4)$, kde R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{max} je maximální rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.
- 1.10 **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 reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{max}(\text{download}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download})$, $R_{max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{max}(\text{upload}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload})$, kde R_{max} je maximální rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI, $L 2$ je spojovací vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{max}(L 1)$.
- 1.11 **Minimální rychlost** je 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). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{min}(\text{download}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$ a zároveň $SDR(\text{download}, L 4) \geq R_{min}(\text{download}, L 4)$, $R_{min}(\text{upload}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$ a zároveň $SDR(\text{upload}, L 4) \geq R_{min}(\text{upload}, L 4)$, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.
- 1.12 **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. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $BDR(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$, $BDR(\text{upload}, L 4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$, kde BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.
- 1.13 **Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** 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: $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ a zároveň $TBDR(\text{download}) > 70$ minut, nebo $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ a zároveň $TBDR(\text{upload}) > 70$ 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 4/11 a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.
- 1.14 **Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** 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: $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$, a zároveň $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$ minuty a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$, nebo $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$, a zároveň $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5$ minuty a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, $L 4$ je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, $tx (x \in N+)$ 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, T_{TestB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

2. Součinnost

- 2.1 Uživatel je povinen PRIVATNET poskytnout nezbytnou součinnost k montáži, instalaci, údržbě a opravám zařízení pro poskytování služby (např. router, switch, kabeláž), zejména zajistit volný přístup do objektů, ve kterých má být služba poskytována.

3. Trvání smlouvy

- 3.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 3.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanoveno jinak, služba je poskytována ode dne zahájení služby.

4. Využití služby

- 4.1 Uživatel nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu s právním řádem ČR
- 4.2 Jestliže jednání uživatele, a to i z nedbalosti, narušuje nebo může narušit bezpečnost a integritu sítě PRIVATNET, bezpečnost služby nebo pokud je zjištěno ohrožení nebo zranitelnosti sítě PRIVATNET nebo služby, je PRIVATNET oprávněn omezit či přerušit poskytování služby, PRIVATNET neodpovídá za případné škody, které by tímto omezením či přerušením vznikly uživateli či třetí osobě. PRIVATNET je povinen na záměr omezit či přerušit poskytování služeb z těchto důvodů uživatele upozornit. PRIVATNET zpravidla omezí či přeruší poskytování služby až po uplynutí nejméně jednoho dne od doručení upozornění uživateli. Pokud Uživatel provede nápravu a upustí od jednání či odstraní stav, pro který bylo poskytování služby omezeno či přerušeno, obnoví PRIVATNET bez zbytečného odkladu poskytování služby.

- 4.3 Uživatel nese odpovědnost za všechny škody vzniklé v souvislosti se špatným užitím služby ze strany uživatele třetím osobám. Uživatel je povinen nahradit PRIVATNET veškeré náklady, které by PRIVATNET vznikly v souvislosti s náhradou škody třetím osobám
- 4.4 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu PRIVATNET umožnit třetí osobě využití či využívání služby za úplat.
- 4.5 Uživatel se zavazuje dbát s veškerou péčí, kterou po něm lze spravedlivě žádat, na to, aby nedošlo ke zneužití služby.
- 4.6 PRIVATNET není povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

5. Použití zařízení

- 5.1 Uživatel může připojit a používat jakékoliv své zařízení k provozování služby v souladu s instrukcemi PRIVATNET a relevantními provozními procedurami, týkajícími se technického řešení u uživatele.
- 5.2 Jestliže PRIVATNET poskytne zařízení jako součást dodávky, uživatel na své náklady poskytne při instalaci nezbytnou součinnost a prostory pro umístění tohoto zařízení, napájení nutné pro funkčnost zařízení PRIVATNET a současně vhodné prostory pro provoz zařízení.
- 5.3 PRIVATNET není odpovědný za škodu způsobenou zařízením uživatele či změnou způsobenou uživatelem na zařízení PRIVATNET.

6. Cena za služby

- 6.1 Uživatel se zavazuje platit PRIVATNET cenu za poskytovanou službu ve výši dle ceníku služeb.
- 6.2 Uživatel se zavazuje zaplatit PRIVATNET zřizovací poplatek a další náklady spojené s montáží a instalací zařízení pro poskytování služby, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.3 Uživatel je povinen platit cenu za službu ode dne zahájení služby, zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.4 V případě, že uživatel nezaplatí cenu za službu řádně a včas, je PRIVATNET oprávněn účtovat mu smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den trvání prodlení, jakož i náklady spojené s vymáháním této ceny.
- 6.5 Pokud bude uživatel v prodlení s placením více jak jedné měsíční úhrady za službu, je PRIVATNET oprávněn omezit či přerušit poskytování služby. PRIVATNET obnoví poskytování služby bez zbytečného odkladu po úhradě všech závazků uživatele vůči PRIVATNET.
- 6.6 Uživatel je povinen hradit cenu za službu i za dobu, po kterou bylo omezeno či přerušeno poskytování služby z důvodů uvedených v čl. 6.5 nebo čl. 4.2 těchto všeobecných podmínek
- 6.7 PRIVATNET je oprávněn zvýšit cenu za službu dle konkrétního tarifu, a to jen vydáním nového ceníku služeb, o kterém musí být uživatel vyzooměn. Účinnost cen v takovém novém ceníku služeb nesmí nastat dříve, než po uplynutí 30 dní od vyzoomění uživatele ve smyslu předchozí věty.
- 6.8 Všechny pohledávky plynoucí z uzavřené smlouvy jsou splatné do 14-ti dnů od doručení výzvy k jejich zaplacení.
- 6.9 PRIVATNET může ukončit smluvní vztah v případech, kdy Uživatel soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedenou ve Smlouvě, a to pouze po prokazatelném upozornění Uživatele. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

7. Ukončení smlouvy

- 7.1 Smlouva uzavřená na dobu určitou končí uplynutím této doby, pokud uživatel písemně oznámí nejméně 15 dní před předpokládaným uplynutím této doby, že trvá na ukončení poskytování služby uplynutím této doby, jinak se smlouva automaticky mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.
- 7.2 Uživatel, který uzavřel s PRIVATNET smlouvu na dobu určitou, je oprávněn smlouvu ukončit na základě písemné výpovědi, kterou však může podat nejdříve po 3 měsících trvání smlouvy. Vzor Výpověď smlouvy o připojení k datové síti PRIVATNET je k dispozici na webových stránkách www.privatnet.cz. Výpovědní doba činí 30 dnů od doručení výpovědi PRIVATNET, při čemž den doručení výpovědi se do tohoto počtu dnů nepočítá. Smlouva končí uplynutím výpovědní doby.
- 7.3 Pokud uživatel vypoví smlouvu na dobu určitou, je povinen zaplatit PRIVATNET smluvní pokutu ve výši součtu jedné pětiny součtu částek představujících měsíční ceny za službu za období, po které by ještě smluvní vztah trval, pokud by k výpovědi smlouvy nedošlo, a nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, pokud bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výši nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením stanoví PRIVATNET nejpozději do 7 dnů od doručení výpovědi PRIVATNET. Splátnost této smluvní pokuty je 30 dní od doručení výpovědi PRIVATNET.
- 7.4 Kterákoliv ze stran smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, je oprávněna kdykoli ukončit smlouvu písemnou výpovědí, smlouva v takovém případě končí uplynutím výpovědní doby. Výpovědní doba činí 30 dnů od doručení výpovědi druhé smluvní straně, při čemž den doručení výpovědi se do tohoto počtu dnů nepočítá. Smlouva končí uplynutím výpovědní doby.
- 7.5 PRIVATNET může ukončit smluvní vztah v případech, kdy Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje a v případech vyplývajících z bodu 6.9.

8. Reklama

- 8.1 Uživatel je oprávněn uplatnit vůči PRIVATNET reklamaci. Uživatel má právo aktivovat nápravné prostředky, pokud nebudou dodrženy smluvní parametry. Indikátory skutečnosti, že výkon služby nedosahuje smluvních parametrů, jsou Velká trávající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat a Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat.
- 8.2 Reklama může být uplatněna pouze písemnou formou, písemnost obsahující reklamaci musí být PRIVATNET doručena osobně uživatelem do sídla PRIVATNET nebo prostřednictvím doporučeného dopisu. Vzor reklamační protokolu je k dispozici ke stažení na webových stránkách www.privatnet.cz.
- 8.2 Reklamaci je povinen Uživatel uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V reklamaci je povinen specifikovat vadu, pro kterou je reklama uplatňována.
- 8.3 PRIVATNET je povinen vyřídít reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklama.
- 8.4 Reklamační řízení provádí PRIVATNET, reklama může být shledána jako oprávněná pouze v případě, že není služba řádně poskytována z důvodů na straně PRIVATNET
- 8.5 V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení, vyjma omezení nebo přerušení služby z důvodů uvedených v bodech 4.2 nebo 6.5, je PRIVATNET povinen vyplatit uživateli poměrnou část ceny za službu a to po dobu, po kterou služba nebyla poskytována. Tato část ceny bude vyplacena na bankovní účet uvedený Uživatelem v Reklamačním protokolu, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách www.privatnet.cz.
- 8.6 Pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací v rozsahu právní působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je uživatel oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad. Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele. Více informací je dostupných na internetové adrese Českého telekomunikačního úřadu <https://www.ctu.cz/>.

9. Informace dle Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2015/2120

- 9.1 Jasně a srozumitelně vysvětlit toho, jaký praktický dopad mohou mít případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby na službu přístupu k internetu, a to zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb a jaký praktický dopad by mohly mít doplňkové služby, které si Uživatel objedná na službu přístupu k internetu poskytované těmto koncovému uživateli (např. IPTV, VOIP), včetně popisu minimální, běžně

dostupné, maximální a inzerované rychlosti stahování a ukládání dat u služeb přístupu k internetu je k dispozici na webových stránkách www.privatnet.cz.

10. Změna údajů

10.1 Uživatel i PRIVATNET jsou povinni oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně případnou změnu identifikačních údajů (zejména jméno/název a bydliště/sídlo). Toto oznámení je nutno učinit písemně.

11. Souhlas s nakládáním s osobními údaji

11.1 Uživatel poskytuje PRIVATNET souhlas s nakládáním a shromažďováním osobních údajů ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. PRIVATNET je povinen osobní údaje uživatele užívat v souladu s tímto právním řádem.

12. Doručování

12.1 O změně Smluvních podmínek bude Uživatel vyrozuměn prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě. V případě, že e-mail Uživatel neuvedl, bude vyrozuměn dle bodu 12.2.

12.2 Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností v rámci smluvního vztahu, se provádí na adresu trvalého bydliště/sídla stran, jak je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě změny adresy bydliště/sídla jsou účastníci povinni tuto změnu prokazatelným způsobem písemně oznámit druhé straně. V případě, že adresát písemnosti nebyl zastižen, písemnost se uloží u subjektu, provádějícího přepravu a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do deseti dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.