

Všeobecné obchodní podmínky používání bezdrátového internetu

1. Základní definice

Poskytovatel:

Petr Hanka, Dolní Přím 12, Dolní Přím 50316 IČ 74009125

Uživatel:

právnícká nebo fyzická osobou, využívající služeb PH-NET

Připojení k Internetu je zajištěno prostřednictvím sítě PH-NET na základě licenční smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Objednání služby a smlouva o provozu bezdrátového internetu je provedena písemně, nebo ústně.

2. Závazky poskytovatele

1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby uživatele, pokud je nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby uživatele ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel může odeprít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle par. V odstavce 8 podmíněk.
3. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy poruch propůjčených, event. zakoupených zařízení v pracovních dnech do 48 hodin od nahlášení poruchy, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
4. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb. Dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci a neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti ani za jejich důsledky.
5. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí.
6. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.
7. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služby.

8. Poskytovatel odpovídá za to, že jím propůjčené či dodané zařízení bude mít platné technické a bezpečnostní atesty a v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti bude mít požadovanou homologaci.

3. Obecná pravidla chování

1. Uživatelé nesmějí přenášet prostřednictvím sítě PH-NET materiál, který je nezákonný, výhruzný, hanlivý, urážlivý nebo nenávistný, případně nabádající k chování vedoucímu ke kriminálnímu jednání, nebo materiál, který jinak porušuje zákony ČR či mezinárodní práva a úmluvy.
2. Zdroje sítě PH-NET mohou být využívány pouze k zákonným účelům. Přenos, rozšiřování nebo uchovávání dat nebo materiálu porušující zákon (včetně porušování autorských práv, ochranné známky, obchodního tajemství apod.) je zakázán. Je právem provozovatele uzlu PH-NET takový materiál nebo data odstranit.

4. Bezpečnost systémů a sítí

1. Uživateli není povoleno obcházet identifikaci na žádném systému v síti PH-NET (tzv. cracking). Mimo jiné je zakázán přístup k jiným údajům než přímo pro uživatele určeným, přístup k serveru přes jiný-cizí účet, nebo testování bezpečnosti jiných sítí (např. programem SATAN apod.).
2. Uživatel nesmí omezovat jiné uživatele, počítače nebo sítě (např. útokem typu "denial of service"). Nesmí např. přetěžovat síť, snažit se o přetížení služby nebo o "shození" počítače.
3. Uživatel nesmí používat jakýkoliv program omezující jakýmkoli způsobem jiného uživatele, ať už lokálně nebo prostřednictvím Internetu.
4. Uživatel nesmí používat sdílení satelitního televizního programu bez souhlasu provozovatele satelitní karty.
5. Uživatel narušující bezpečnost některého počítače nebo sítě nese plnou trestní odpovědnost. PH-NET bude plně spolupracovat se státními a policejními orgány při vyšetřování možných útoků na bezpečnost systémů svých i cizích, resp. při podezření z trestné činnosti.

5. Elektronická pošta

1. Není povoleno obtěžování uživatelů jakýmkoliv způsobem (styl jazyka, frekvence, velikost zpráv apod.).
2. Uživatel nesmí zasílat zprávy osobě, která si to nepřeje. Pokud adresát žádá zastavení takového obtěžování, uživatel nesmí takové osobě odeslat žádné další zprávy.
3. Je zakázáno rozesílání nevyžádaných reklamních dopisů ("junk mail", resp. "spam"). Do této kategorie patří mimo jiné komerční reklama, informativní oznámení a politická prohlášení. Takový materiál může být rozesílán pouze osobám, jež si jej explicitně vyžádají.
4. Uživatel nesmí rozesílat nebo jakkoliv dále propagovat řetězové zprávy, ať už na přání adresáta či nikoliv.
5. Rozesílání obtížných zpráv typu "mailbombing" (posílání velkého množství zpráv na jednu adresu nebo na jeden systém) je zakázáno.

6. Jakékoliv falšování hlaviček zpráv je zakázáno.
7. Účty na síti PH-NET nesmějí být používány pro příjem odpovědí na zprávy zaslané od jiného poskytovatele připojení, pokud tyto zprávy porušují tato pravidla, resp. pravidla tohoto poskytovatele.
8. Tato výše uvedená pravidla jsou platná i pro další způsoby rozesílání zpráv založené na použití Internetu. Systém USENET (NetNews) podléhá vlastním pravidlům.

6. Inzerovaná, maximální, běžně dostupná a minimální rychlost připojení

1. Inzerovaná rychlost je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána.
2. Tabulka rychlostí jednotlivých tarifů.

TARIF	INZEROVANÁ MAXIMÁLNÍ Download/Upload	BĚŽNĚ DOSTUPNÁ Download/Upload	MINIMÁLNÍ GARANTOVANÁ Download/Upload
PH line 12 Mbit – VIP	12 Mbps/3 Mbps	10 Mbps/2 Mbps	6 Mbps/1,5 Mbps
PH line 24 Mbit - VIP	24 Mbps/6 Mbps	20 Mbps/4 Mbps	12 Mbps/3 Mbps
PH line 36 Mbit - VIP	36 Mbps/9 Mbps	30 Mbps/7 Mbps	18 Mbps/4,5 Mbps
PH line 48 Mbit - VIP	48 Mbps/12 Mbps	42 Mbps/10 Mbps	24 Mbps/6 Mbps
PH line 60 Mbit - VIP	60 Mbps/15 Mbps	54 Mbps/13 Mbps	30 Mbps/7,5 Mbps
PH line - 36 Mbit Business	36 Mbps/36 Mbps	36 Mbps/36 Mbps	26 Mbps/26 Mbps
PH line - 60 Mbit Business	60 Mbps/60 Mbps	60 Mbps/60 Mbps	40 Mbps/40 Mbps
PH line - 100 Mbit Business	100 Mbps/100 Mbps	100 Mbps/100 Mbps	80 Mbps/80 Mbps
PH line - 200 Mbit Business	200 Mbps/200 Mbps	200 Mbps/200 Mbps	180 Mbps/180 Mbps
PH-LAN 48 Mbit	48 Mbps/12 Mbps	42 Mbps/10 Mbps	32 Mbps/8 Mbps
PH-LAN 64 Mbit	64 Mbps/16 Mbps	58 Mbps/12 Mbps	40 Mbps/10 Mbps
PH-LAN 96 Mbit	96 Mbps/24 Mbps	90 Mbps/20 Mbps	80 Mbps/10 Mbps
PH-FIBER 96 Mbit	96 Mbps/96 Mbps	80 Mbps/80 Mbps	60 Mbps/60 Mbps
PH-FIBER 192 Mbit	192 Mbps/192 Mbps	180 Mbps/180 Mbps	140 Mbps/140 Mbps
PH-FIBER 256 Mbit	256 Mbps/256 Mbps	240 Mbps/240 Mbps	200 Mbps/200 Mbps
PH-FIBER 400 Mbit	400 Mbps/400 Mbps	380 Mbps/380 Mbps	300 Mbps/300 Mbps

Inzerované rychlosti uváděné na našich webových stránkách a v ceníku v přehledu tarifů, jsou rychlosti maximální, a jsou každému účastníkovi nastaveny zvlášť s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě. Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování(download)nebo vkládání (upload) dat a odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Běžná rychlost odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne. Maximální rychlost je pro potřeby tohoto dokumentu totožná s rychlostí inzerovanou.

Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu, což se může projevit delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích, které využívají internet, případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V praxi mají takové odchylky negativní vliv zejména na provoz takových služeb, při kterých dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění 4k videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že se např. videa nebudou přehrávat zcela plynule, či nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji, nebo vůbec, online hry nebude možné spustit, nebo nebudou fungovat plynule a bez výpadků apod.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat dle bodu 7. VOP

V souladu s čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, nakládáme při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

Vyhrazujeme si nicméně v souladu s výše uvedeným článkem právo provádět taková řízení provozu, která jsou nutná k zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů či zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Rovněž si vyhrazujeme právo omezit službu internet z důvodu optimalizace služeb VoIP a Televize, nikoliv však pod smluvní minimální rychlost.

7. Reklamacce a náhrada škody

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.
2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak

právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkovo stanovený účet.
5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

8. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel v rámci poskytování svých služeb zpracovává osobní údaje zákazníků, zájemců o služby, případně dalších fyzických osob. Tato data jsou zpracována v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů a zejména pak v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (Nařízení GDPR). Podrobnosti o zpracování osobních údajů a zásady jejich ochrany jsou uvedeny v samostatném dokumentu Prohlášení o zpracování osobních údajů, který je volně dostupný na webových stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.

Za účelem plnění smlouvy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli údaje definované ve Smlouvě. Zákazník jejich poskytnutím potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a aktuální; poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Zákazníkovi doložení těchto údajů. Zákazník je povinen prokazatelnou formou informovat Poskytovatele o změnách údajů uvedených ve Smlouvě a to do 15 dnů ode dne změny.

9. Ostatní ustanovení

1. Uživatel je povinen uhradit v termínu splatnosti všechny faktury nebo výzvy k úhradě za dodané nebo účtované služby poskytovatelem
2. Pokud tak v termínu splatnosti neučiní je poskytovatel bez náhrady uživatele odpojit od poskytovaných služeb i bez předchozí výzvy
3. Poskytovatel je oprávněn uživateli účtovat poplatek za odpojení a znovu připojení dle bodu 6.3 ve výši 500 Kč bez DPH
4. Uživatel je povinen platit paušální poplatky i po dobu odpojení dle bodu 6.3, nebo po porušení ostatních pravidel dle této smlouvy
5. Uživatel nebo poskytovatel může smlouvu ukončit pouze písemně nebo E-mailem výpovědní doba dle smlouvy začíná běžet 1. dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Platnost od 1.1.2021

V Dolní Přími dne 1.1.2021