

PROVOZNÍ PODMÍNKY poskytování služeb N.T.INVE s.r.o. platné od 1.1.2021

1 Úvodní ustanovení

1.1 Provozní podmínky poskytování služeb N.T.INVE doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací N.T.INVE s.r.o. v platném znění.

1.2 Provozní podmínky poskytování služeb N.T.INVE a stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb N.T.INVE.

2 Definice pojmů

2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací N.T.INVE s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.ntinve.cz v sekci dokumenty.

2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb N.T.INVE společnosti N.T.INVE s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.ntinve.cz v sekci dokumenty.

2.3 Podmínky: Souhrnně Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.

2.4 Data: Jakákoliv 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.

2.5 Koncové zařízení: Zařízení umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýpadeč napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.

2.6 Koncový bod služby N.T.INVE: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení.

2.7 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.

2.8 Služba: Služba N.T.INVE - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet, při využití datové sítě poskytovatele. Účastník může objednat další rozšíření služby podle podmínek poskytovatele. Služba je poskytována na území České republiky.

2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.

2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.

2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.

2.13 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezátíženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcpprotokoluverze2.0.pdf>.

2.14 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, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.15 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 pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.16 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č.127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Práva a povinnosti poskytovatele

3.1 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.

3.2 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovaných a nově zaváděných službách.

3.3 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit:

- a) odmítne-li účastník nebo uživatel přistoupit na ustanovení podmínek;
- b) nemá-li účastník nebo uživatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
- c) lze-li důvodně předpokládat, že účastník nebo uživatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
- d) pokud není technicky možné propojit lokalitu uživatele se sítí poskytovatele.

4 Práva a povinnosti účastníka a uživatele

4.1 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel při využívání služby dodržoval podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednal v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, zejména aby neporušoval zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.

4.2 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel nevyužíval službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.

4.3 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě ani WiFi síť uživatele. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli.

4.4 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečně identifikovatelné platby.

4.5 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovení poskytování služeb.

4.6 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.

4.7 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové/á zařízení, případně další zařízení poskytovatele, v pronájmu nebo zapůjčené/á, je účastník povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit poskytovateli pronajímané(á)/zapůjčené(á) zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené/á zařízení nebude/ou vráceno/a kompletní, bude/ou vráceno/a poškozené/á nebo nebude/ou vráceno/a v termínu dle předchozí věty, je poskytovatel oprávněn účastníkovi zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.

5 Trvání Smlouvy

5.1 Není-li uvedeno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.

6 Změna smlouvy, přemístění koncového bodu N.T.INVE

6.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit předem.

6.2 Účastník může požádat o změnu ve smlouvě nebo o přemístění koncového bodu služby N.T.INVE – žádost musí být podána písemně nebo elektronickou poštou s následujícími náležitostmi:

- a) jméno a příjmení nebo název účastníka;
- b) číslo smlouvy;
- c) popis požadované změny;
- d) navrhované datum účinnosti změny (nesmí být dříve než 30 dnů od data odeslání žádosti)

6.3 Poskytovatel přijetí žádosti potvrdí elektronickou poštou a zavazuje se žádost zpracovat do 30 dnů od jejího přijetí. Žádosti neobsahující výše uvedené náležitosti nebudou přijaty.

6.4 Přeložení nebo přemístění koncového bodu N.T.INVE, na základě písemného požadavku účastníka, je účtováno dle konkrétní cenové nabídky poskytovatele a je závislé na technických možnostech poskytovatele.

6.5 Provedená změna začne platit od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla změna potvrzena písemně oběma stranami.

7 Závady služby a reklamace

7.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele office@ntinve.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na www stránkách.

7.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu účastníkovi, který je v prodlení.

7.3 Byla-li závada způsobena účastníkem, uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je uživatel povinen uhradit poplatek za marný servisní výjezd.

7.4 Účastník má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období nefunkčnosti služby delší než 5 dnů od nahlášení závady. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny účastníka, uživatele nebo zásahem vyšší moci.

7.5 Písemným sdělením dle odst. 2.15 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: Praha 6 - Veleslavín, Křenova 438/7, PSČ 16200. Přijetí reklamace bude ze strany poskytovatele neprodleně potvrzeno.

8 Data síť Internet

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

9 Shromažďování, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy

9.1 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. zajistit instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým zařízením).

9.2 Poskytovatel a účastník 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 elektronických komunikacích a Zákonem o ochraně osobních údajů), podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

9.3 Účastník dává podpisem smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.

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

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.1.2021.