

Všeobecné podmínky pro poskytování Internetu Mraknet Internet

Článek I. – Předmět smlouvy, Rychlost, Odchyłka, Řízení provozu

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli přístup do sítě Internet s možností využití veškerých služeb této sítě. V ceně služby je možnost připojení neomezeného množství počítačů v domácnosti či ve firmě. Služba dále obsahuje přidělení neveřejné IP adresy. Rychlost stahování a odesílání dat je stanovena dle typu technologie (přípojky) instalované u objednatele:

Technologie	Maximální/Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Minimální rychlost		Rychlosti vhodné např. pro služby:
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	
Wi-Fi 802.11b/g	10 Mb/s	10 Mb/s	5 Mb/s	5 Mb/s	2 Mb/s	2 Mb/s	E-mail, webové stránky
Wi-Fi 802.11a	20 Mb/s	20 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	5 Mb/s	5 Mb/s	Webové stránky, VOIP, sociální sítě
Wi-Fi 802.11n	30 Mb/s	30 Mb/s	16 Mb/s	16 Mb/s	8 Mb/s	8 Mb/s	IPTV v SD, VPN, RDP
Wi-Fi 802.11ac	40 Mb/s	40 Mb/s	24 Mb/s	24 Mb/s	12 Mb/s	12 Mb/s	IPTV v HD, všechny běžně dostupné aplikace a služby
Optika 802.3 100BASE-BX	90 Mb/s	90 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s	25 Mb/s	25 Mb/s	IPTV v UHD, velké soubory, cloudy
Optika 802.3 1000BASE-BX	300 Mb/s	300 Mb/s	200 Mb/s	200 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s	Webservery, velké domácnosti a korporace

2. Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování a odesílání pod 50% běžně dostupné rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 30 minut (velká trvající odchyłka) nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta (velká opakující se odchyłka). Velké odchyłky od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality videa, delší dobou odezvy, delší dobou stahování a nahrávání dat v aplikacích a službách. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.
3. Opatření řízení provozu je aplikováno pouze za účelem dodržení unijního a národního práva, zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění přetížení sítě.

Článek II. – Cena

1. Objednatel se zavazuje hradit za tuto službu poskytovateli každý měsíc cenu dle této smlouvy.
2. **Cena je splatná nejpozději do 20. dne běžného měsíce, a to na bankovní účet poskytovatele, přičemž jako variabilní symbol je objednatel povinen uvést číslo smlouvy.**
3. Na žádost objednatele, zaslouanou písemně nebo elektronicky na kontaktní emailovou adresu poskytovatele, bude poskytovatel pravidelně zasílat příslušné vyfakturování v tištěné formě na v žádosti uvedenou adresu.
4. V případě prodloužení objednávky je objednatel povinen zaplatit kromě běžné ceny a příslušenství také smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení. Poskytovatel má nárok na smluvní pokutu, je-li doba prodloužení delší než 10 dnů.
5. V případě, že prodloužení objednávky se zaplacením ceny za poskytnuté služby bude 5 a více dnů, je poskytovatel oprávněn objednateli bez dalšího upozornění pozastavit poskytování služby do doby, než objednatel splatí celou dlužnou částku.

Článek III. – Způsob hlášení poruchy a její řešení

1. Objednatel je oprávněn nahlásit poruchu na kontaktní emailovou adresu nebo na kontaktní telefon poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k řešení poruchy v co nejkratší době od jejího nahlášení. Opravu poruchy odstraní poskytovatel sám, nebo opravu zajistí prostřednictvím třetí osoby.
2. V případě nahlášení poruchy a následném výjezdu poskytovatele nebo pověřené třetí osoby na místo přístupu objednatele, kde bude zjištěno, že porucha nevznikla na straně poskytovatele (např. zavirovaný PC, odpojený kabel), je poskytovatel oprávněn požadovat paušální náhradu nákladů za výjezd ve výši 300,- Kč. Hodinová sazba za odstranění poruchy, která nevznikla na straně poskytovatele, je 200,- Kč. Počítá se každá započatá hodina.
3. V případě, že porucha bude zapříčiněna poskytovatelem, objednatel má právo písemně uplatnit nárok na slevu 100% z poměrné ceny za každý den trvání poruchy. Právo zákazníka využít reklamaci se řídí dle §64 odst. 7-12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).

Článek IV. – Práva a povinnosti

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat co neoptimálnější přístup k síti Internet s ohledem na její dostupnost v dané lokalitě závislé na řadě fyzikálních podmínek jako jsou míra rušení a útlum signálu, přenosová kapacita rádiového adaptéru, počet rádiových adaptérů současně připojených k jednomu přístupovému bodu poskytovatele, vzdálenost rádiového adaptéru od přístupového bodu sítě poskytovatele, apod. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována. Poskytovatel není vzhledem k různým fyzikálním podmínkám v dané lokalitě odpovědný ani za 100% dostupnost k poskytované službě. Se všemi osobními údaji objednatele je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.
2. Objednatel je povinen při používání služby dodržovat tyto podmínky, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy. Nesmí ani využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (spamy, viry, atd.). Dále není oprávněn postupovat třetím osobám údaje pro čerpání služby (jméno a heslo, IP adresa, atd.) ani službu samotnou, není-li smlouveno jinak. Při užívání služby je objednatel oprávněn používat pouze rádiové adaptéry, jejichž typ byl příslušným úřadem schválen nebo uznán. **Objednatel nesmí měnit nastavení služby, ke kterým má přístup, bez svolení poskytovatele (zejména IP adresy, zapojení kabelů, atd.).**
3. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

Článek V. – Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou (není-li sjednáno jinak) a nabývá účinnosti dnem podpisu.
2. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo ji lze jednostranně vypovědět, přičemž 30 denní výpovědní doba počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána buď písemně na kontaktní adresu poskytovatele, nebo elektronicky na kontaktní email poskytovatele.
3. Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služby; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a objednatele; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování objednateli; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat objednatele o uveřejnění, a to na kontaktní email objednatele. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat objednatele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude objednatel akceptovat. Objednatel má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.
4. Všechny spory, vzniklé touto smlouvou, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.
5. Strany se dohodly, že vzájemnou korespondenci budou provádět písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních emailových adres (jsou-li ve smlouvě uvedeny). Doručení písemnosti elektronicky se má za doručení písemně. V písemném styku v listinné podobě smluvní strany k vzájemné korespondenci užívají adresy pro doručení uvedené ve smlouvě, pokud není prokazatelně oznámena adresa nová. Listina se má za doručenu třetím dnem od uložení na poště. Strany jsou povinny si navzájem sdělovat veškeré podstatné změny, mající vliv na tuto smlouvu, zejména změnu jména, bydliště či adresy pro doručování.
6. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od **25.5.2018**