

Všeobecné podmínky pro poskytování Internetu Mraknet Internet

Článek I. – Předmět smlouvy, Rychlost, Odchylky, 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	6 Mb/s	6 Mb/s	3 Mb/s	3 Mb/s	E-mail, webové stránky
Wi-Fi 802.11a	20 Mb/s	20 Mb/s	12 Mb/s	12 Mb/s	6 Mb/s	6 Mb/s	Webové stránky, VOIP, sociální sítě
Wi-Fi 802.11n	30 Mb/s	30 Mb/s	18 Mb/s	18 Mb/s	9 Mb/s	9 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	54 Mb/s	54 Mb/s	27 Mb/s	27 Mb/s	IPTV v UHD, velké soubory, cloudy
Optika 802.3 1000BASE-BX	300 Mb/s	300 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s	Webservery, velké domácnosti a korporace

2. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube či Netflix, běžící aktualizace OS nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.
3. Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvajícím odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby. Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

Článek II. – Cena

1. Objednavatel se zavazuje hradit za tuto službu poskytovateli každý měsíc cenu dle této smlouvy. **Cena je splatná nejpozději do 20. dne běžného měsíce, a to na bankovní účet poskytovatele, přičemž jako variabilní symbol je objednavatel povinen uvést číslo smlouvy.**
2. Na žádost objednatele, zaslano písemně nebo elektronicky na kontaktní emailovou adresu poskytovatele, bude poskytovatel pravidelně zasílat příslušné vyfakturování v tištěné formě na v žádosti uvedenou adresu.
3. V případě prodloužení objednatele se zaplacením ceny, bude objednavatel znovu vyzván k zaplacení. Náhradní lhůta k zaplacení je 7 dnů. Pokud ani poté nedojde k zaplacení ceny, je poskytovatel oprávněn objednateli bez dalšího upozornění pozastavit poskytování služby do doby, než objednavatel splatí celou dlužnou částku.
4. Objednavatel je 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. Pro obnovení pozastavené služby z důvodu nezaplacení, má poskytovatel právo žádat od účastníka mimořádnou platbu ve výši až 300,-Kč vč. DPH.

Článek III. – Způsob hlášení poruchy a její řešení

1. Objednavatel 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 objednavatele, 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 500,- Kč bez DPH. Hodinová sazba za odstranění poruchy, která nevznikla na straně poskytovatele, je 500,- Kč bez DPH. Počítá se každá započatá hodina.
3. V případě, že porucha bude zapříčiněna poskytovatelem, objednavatel 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 nejoptimálnější 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 objednavatele je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
2. Objednavatel 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 objednavatel oprávněn používat pouze rádiové adaptéry, jejichž typ byl příslušným úřadem schválen nebo uznán. **Objednavatel nesmí měnit nastavení služby, ke kterým má přístup, bez svolení poskytovatele (zejména IP adresy, zapojení kabelů, atd.).**
3. Všechny spory, vzniklé touto smlouvou, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

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 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 služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a objednavatele; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování objednavateli; 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 objednavatele o uveřejnění, a to na kontaktní email objednavatele. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v §63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat objednavatele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude objednavatel akceptovat. Objednavatel má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.
4. Strany se dohodly, že vzájemnou korespondenci budou provádět písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních emailových adres. Doručení písemnosti elektronicky se má za doručení písemné. 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.
5. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od **1.8.2023**