

# Informace zákazníkům dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2015/2120:

Článek 3: Zajištění přístupu k otevřenému internetu

Článek 4: Opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu.

## **Vymezení parametrů kvality služby dle pokynů pokynů BEREC:**

1. Koncoví uživatelé (dále Účastníci) mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu Účastníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Tímto není dotčeno právo Unie nebo vnitrostátní právo, které je v souladu s právem Unie, týkající se zákonnosti obsahu, aplikací či služeb.

2. Dohody mezi poskytovatelem služeb přístupu k internetu a Účastníkem o obchodních a technických podmínkách a vlastnostech služeb přístupu k internetu, jako je cena, objem dat nebo rychlost, a veškeré obchodní praktiky poskytovatelů služeb přístupu k internetu neomezují výkon práv Účastníků stanovených v odstavci 1.

3. Poskytovatel služeb přístupu k internetu nakládá 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.

To vše nebrání poskytovateli služeb přístupu k internetu v zavádění opatření přiměřeného řízení provozu. Aby mohla být tato opatření považována za přiměřená, jsou transparentní, nediskriminační a přiměřená, nejsou založena na obchodních cílech, nýbrž na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Tato opatření nesledují konkrétní obsah a nejsou uplatňována po dobu delší, než je nezbytné.

Poskytovatel služeb přístupu k internetu neprovádí opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření stanovených v druhém pododstavci, a zejména neblokuje, nezpomalují, nemění, neomezují, nenarušují, nezhoršují nebo nediskriminují konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:

- a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení Účastníků;
- c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného

přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

4. Veškerá opatření řízení provozu mohou vést ke zpracování osobních údajů pouze tehdy, pokud je takové zpracování nezbytné a přiměřené pro dosažení cílů uvedených v odstavci 3. Toto zpracování se provádí v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES. Opatření řízení provozu je rovněž v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES.

5. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

6. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany Poskytovatele.

7. Pokud Účastník využívá i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v článku III. odst. 6. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu.

8. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry:

Parametry	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
minimální	10%	10%
běžně dostupná	60%	60%
maximální	110%	110%
inzerovaná	100%	100%

9. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své

služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

10. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamací poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u Poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo elektronickou poštou, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je Účastník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacii se zahraničním provozovatelem, bude Účastník vyzooměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Účastník nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

#### **Způsob uplatnění odpovědnosti za vady ( reklamacie ) a nároky Účastníka v případě přerušení dodávky služby, způsob hlášení poruch:**

11. Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Účastníka.

12. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů, a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Porucha musí být hlášena prokazatelně písemně, faxem, osobně nebo elektronickou poštou na adresu poskytovatele.

13. Nárok na slevu vzniká při souvislé poruše delší než 48 hodin. Poskytovatel má právo na odstávky související s údržbou systému a to do rozsahu max. 2 hodiny týdně. Nevyčerpané doby odstávky se mohou sčítat max. po dobu 6 po sobě následujících měsíců. Informace o plánované odstávce musí být prokazatelně ohlášena Účastníkovi nejpozději 24 hodin předem.

14. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv ze součástí přípojného místa. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady.

15. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů a na závadách na zařízení účastníka.

**Poskytovatel:**           **Martin Wetter**  
                                  **Velenova 12/592**  
                                  **680 01 Boskovice**

**v Boskovicích 10.2.2016**