

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb firmou



I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky upravují pravidla pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb firmou ETWOL s.r.o., Puškinova 1129/12, Šumperk 787 01, IČO:05654785, DIČ:CZ05654785 (dále jen poskytovatel). Pojmem uživatel se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s poskytovatelem řádně uzavře smlouvu o poskytování veřejných telekomunikačních služeb.

II. ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel zprostředkovává přístup k síti internet uživateli s přístupovou rychlostí sjednanou ve smlouvě o poskytování veřejných telekomunikačních služeb. Uvedené služby poskytovatele mohou využívat fyzické nebo právnické osoby. Přístup je zajištěn pomocí následujících typů připojení nebo kombinací těchto připojení v následujících standardech: 100/1000 Mbps ve standardu IEEE 802.310Base-T, IEEE 802.3u, 100Base-TX IEEE 802.3x, bezdrátově prostřednictvím radiových přístupových bodů sítě WI-Fi, které pracují v kmitočtovém pásmu 2,4 a 5 GHz dle standardu IEEE 802.11a,b,g. Dále poskytovatel poskytuje tyto služby: elektronická pošta /e-mail/,správu domén, email schránku - 100MB v podobě *uživatel @ bestsystem.cz*, doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní telekomunikační služby připuštěné generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

III. AKTUALIZACE VEŘEJNÉ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY

Poskytovatel vytváří a pravidelně aktualizuje elektronický registr na adrese www.ETWOL.cz. Účastník souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích ve vztahu k poskytovateli příp. třetím osobám apod.

IV. VYMEZENÍ ÚZEMÍ

Veřejná telekomunikační služba se poskytuje na území dosahu AP /přípojný bod/ tj. lokality teritoriálního území obce Šumperk příp. dalších na území ČR, kde budou AP /přípojné body/ zřízeny, zakončen metalickou nebo optickou koncovkou.

V. CENY ZA POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Ceny za poskytování služeb a účtování těchto služeb se řídí platnými ujednáními mezi uživatelem a poskytovatelem, dle smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen smlouva), Ceníkem poskytovaných služeb, jenž je nedílnou součástí těchto podmínek a Specifikací poskytnutých služeb a zařízení (dále jen Specifikace), které jsou nedílnou součástí smlouvy. Poskytovatel má právo měnit ceny po předchozím upozornění uživatele. Cena za poskytované služby je hrazena formou pravidelných zálohových plateb, a to jako předplatné služeb vždy nejpozději do 15. dne v měsíci na následujících 30 dní nebo na období dohodnuté a vyznačené ve Specifikaci. Cena za poskytnutá zařízení je hrazena jednorázově nebo splátkově, a to dle způsobu dohodnutého ve Specifikaci. Způsob hrazení splátek se řídí stejnými pravidly, jako hrazení poskytovaných služeb. Nezaplacením zálohy, splátky nebo její části může být poskytování služeb ze strany poskytovatele pozastaveno nebo zrušeno. V případě, že účastník se změnou ceny nesouhlasí, má právo odstoupit od uzavřené smlouvy, a to do 30 dnů ode dne, kdy mu byla cena oznámena. Všechny poplatky sjednané mezi poskytovatelem a uživatelem ve smlouvě a Specifikaci bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele: číslo účtu je 277864354/0300 vedené u ČSOB a.s. **Variabilním symbolem je číslo smlouvy uživatele.** U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že předpis nebo vyúčtování bylo uživateli doručeno pátý den po jeho odeslání, pokud uživatel neprokáže opak. V tom případě platí skutečný, prokázaný den doručení. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele.

VI. HLÁŠENÍ PORUCH A JEJICH ODSTRAŇOVÁNÍ

Poruchy a reklamace je možno v případě okamžitého výpadku oznámit telefonicky (24hodinová pohotovostní NON STOP služba na mobilním čísle 602 801 519) nebo emailem na internet@etwol.cz. Porucha bude odstraněna okamžitě, nejpozději však do 48 hodin po oznámení nebo doručení. Při delším výpadku spojení než 48 hodin bude poskytnuta účastníkovi sleva v poměrné části z ceny připojení.

VII. REKLAMACE A NÁMITKY

Reklamace se uplatňují u poskytovatele, na adrese ETWOL s.r.o., Puškinova 1129/12, Šumperk 787 01/, nebo telefonicky na čísle 602 801 519, nebo emailem na adresu info@etwol.cz dle smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb. Reklamace musí být uživatelem uplatněna nejpozději do 60-ti pracovních dnů (2 měsíce) ode dne, kdy nastal důvod pro uplatnění reklamace. Pokud dojde ke sporu u reklamace, zákazník má právo podat podnět k prošetření na www.ctu.cz a to do 1 měsíce od doručení vyřízené reklamace.

Reklamacie a námitky zasílejte formou emailu nebo písemně a to:
EMAIL na info@etwol.cz
Písemně na adresu ETWOL s.r.o. Puškinova 1129/12, 787 01 Šumperk.

VIII. ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen odstraňovat neprodleně 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 s prodlením, poskytovatel může odepřít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků vymezených článkem VI. těchto podmínek. Nevracená poměrná část zálohových plateb hrazených jako předplatné služeb je vypočtena jako 1/30 uživatelem zaplacené částky na další období podle článku V. Všeobecných podmínek pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb firmou ETWOL s.r.o., a to za každý započatý den nezajištění potřebné součinnosti ze strany uživatele. Neposkytnutí potřebné součinnosti nebo prodlení musí být prokazatelné.
3. Poskytovatel zajišťuje servis zakoupených zařízení od poskytovatele v pracovních dnech do 48 hodin od nahlášení poruchy, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
4. Poskytovatel odpovídá uživateli za případné škody, ušlý zisk nebo za jiné ekonomické ztráty, jen pokud jsou prokazatelně způsobeny provozovatelem nebo z jeho viny.
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, přerušení, 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 pro rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služby.
8. Poskytovatel informuje uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách především formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu uživatele v podobě: (uzivatel@etwol.cz).

IX. ZÁVAZKY UŽIVATELE

0. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty, v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.
1. Uživatel se zavazuje, že propůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Způsobenou škodu uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních uhradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
2. Je-li ve specifikaci služby uvedeno, že propůjčené zařízení podléhá zvláštnímu režimu provozu, platí následující:
 - a. Uživatel umožní na místě kontrolu propůjčených zařízení orgánům celní správy, které mohou být doprovázeny příslušnými orgány státu výroby nebo příslušnými orgány státu dodavatele, za účelem zjištění umístění zařízení a jeho využívání v souladu s licenčními podmínkami státu výroby či státu dodavatele zařízení
 - b. Případné majetkové sankce plynoucí z porušení těchto pravidel a uložené příslušnými orgány poskytovateli uhradí v plném rozsahu uživatel.
3. Uživatel nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení od něho propůjčená nebo využívat služeb jim poskytovaných.
4. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami, a to včetně vyzrazení vlastní IP adresy třetí osobě. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel. V případě užití IP adresy neoprávněnou osobou (třetí osobou) bude uživateli IP adresa okamžitě pozměněna a vyčíslená úhrada za vzniklou škodu poskytovateli.
5. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy a závazků, které z ní pro poskytovatele plynou. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
6. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.
7. Uživatel, je povinen v případě, že se ke službě přihlašuje pomocí „on-line registrace“ na WWW stránkách provozovatele (www.ex-line.net), nebo pomocí krátkodobého připojení, uvést při vyplňování této registrace pouze pravdivé údaje.
8. Uživatel se zavazuje nezneužívat poskytnuté služby k přenosům informací nebo jiným činnostem, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo jsou v rozporu s právním řádem České republiky.
9. Uživatel se zavazuje, že v případě ukončení smlouvy, bude veškeré pronajaté zařízení navraceno poskytovateli, a to nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení smlouvy. V případě, že se uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných jím užívaných a poskytovatelem vlastněných věcí či zařízení po dobu delší než 7 dnů, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídl.
10. Uživatel se zavazuje, že pronajatý prostor bude zabezpečen a uzamčen proti vniknutí cizí osoby a poškození či odcizení nainstalovaného zařízení.

X. NÁROKY UŽIVATELE ZA VZNIKLÉ VÝPADKY V POSKYTOVÁNÍ PŘIPOJENÍ

Pokud poskytovatel přestane plnit bez řádných a v těchto podmínkách nebo ve smlouvě uvedených důvodů podmínky řádně uzavřené smlouvy, má uživatel právo na vrácení poměrné částky za dobu, po kterou přerušil poskytovatel poskytování služby. Nárok na vrácení se uplatňuje u poskytovatele, na adrese ETWOL s.r.o., Puškinova 1129/12, Šumperk 787 01/, a to do 60-ti pracovních dnů ode dne, kdy nastala událost rozhodná pro nárok na vrácení již zaplacené částky nebo její poměrné části. Na později vznesený nárok nemusí poskytovatel brát zřetel.

XI. PŘECHOD VLASTNICTVÍ A NEBEZPEČÍ

Zařízení, které poskytovatel úplatně převádí na uživatele, přechází do vlastnictví uživatele dnem zaplacení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na věci přechází na uživatele okamžikem převzetí. Všechny tyto kroky budou ošetřeny písemnou formou, a to uzavřením smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem.

XII. Tabulka přenosových rychlostí

Název služby	Rychlost							
	Inzerovaná		Maximální		Běžně dostupná		Minimální	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
BASIC	30 Mbps	10 Mbbs	40Mbps	15Mbps	30 Mbps	10 Mbps	20 Mbps	5 Mbps
STANDARD	50 Mbps	20 Mbbs	60Mbps	25Mbps	50 Mbps	20 Mbps	40 Mbps	10 Mbps
INDIVIDUAL	---	---	---	---	---	---	---	---

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě.

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 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.

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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Pokud bude odchylka větší, než uvedena v bodě XII, má zákazník nárok na reklamaci dle bodu VII.

XIII. ZMĚNA POSKYTOVATELE A PAUŠÁLNÍ NÁHRADY

ZMĚNA POSKYTOVATELE INTERNETU.

**PRO ZMĚNU POSKYTOVATELE INTERNETU PROSÍME ZASLAT EMAIL NA ADRESU : INFO@ETWOL.CZ, DO PŘEDMĚTU UVĚST "ZMĚNA POSKYTOVATELE"
KDY SE VÁM OZVEME PRO DOŘEŠENÍ TERMÍNU UKONČENÍ A PŘEVEDENÍ SLUŽBY.**

PAUŠÁLNÍ NÁHRADY:

PRÁVO NA ODŠKODNÉ PODLE VYHLÁŠKY Č. 529/2021 Sb.:

ÚČASTNÍK MÁ PRÁVO NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU, POKUD DOJDE KE ZMĚNĚ POSKYTOVATELE SE ZPOŽDĚNÍM, PŘI ZNEUŽITÍ ZMĚNY, NEBO PŘI NEDODRŽENÍ DOHODNUTÝCH TERMÍNŮ OPRAVY A INSTALACE. NÁHRADA JE 100 Kč ZA DEN.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb jsou závazné pro uživatele i poskytovatele a jsou, spolu s Ceníkem a Specifikací poskytnuté služby nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.
2. Tyto podmínky nebo jejich část, včetně Ceníku poskytovaných služeb, mohou být měněny poskytovatelem. Změna musí být neprodleně oznámena uživateli, který má s poskytovatelem řádně uzavřenou a platnou smlouvu. Pokud uživatel nesouhlasí se změnami těchto podmínek, je oprávněn vypovědět a smlouvu, a to za podmínek uvedených v těchto podmínkách nebo ve smlouvě.

V Šumperku dne

.....
za poskytovatele

.....
za uživatele