

ISP SUPPORT s.r.o.

PROVOZNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Účinnost od 8.12.2016

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Výklad použitých pojmů
3. Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování
4. Charakteristika Doplnkových služeb
5. Zřizování, přeložení, přemístění, převod a změny Služby
6. Práva a povinnosti ISP SUPPORT s.r.o.
7. Práva a povinnosti Účastníka
8. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb
9. Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt.
10. Data sítě Internet
11. Ochrana práv k nemotným statkům
12. Závěrečná ustanovení

Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Provozní podmínky pro poskytování služby internetového připojení (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ISP SUPPORT s.r.o.
- 1.2. Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služby internetového připojení (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace).
- 1.3. Práva a povinnosti ISP SUPPORT a Účastníků společné pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ISP SUPPORT s.r.o. („dále jen Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku. Ceník je k nahlédnutí na webových stránkách www.futurenet.cz popř. na pobočce: Krupská 3204, Teplice 415 01

Článek 2 Výklad použitých pojmů

- 2.1. Doplnkové služby – produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě.
- 2.2. Koncový bod sítě (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je

Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba.

2.3. Koncové telekomunikační zařízení – přiřazený prostředek připojený k Pevné síti nebo Wi-Fi síti, schválený technikem, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby prostřednictvím této sítě. V případě Služby optika se jedná zejména o modem a popř. router a v případě služby bezdrát se jedná zejména o anténu.

2.4. NAT – překlad neveřejných IP adres na jedinečnou společnou veřejnou IP adresu.

2.5. Přístup k Pevné síti – provozování Koncového bodu, tj. možnost Účastníka realizovat přístup ke Službě.

2.6. Účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s ISP SUPPORT s.r.o. smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevylučuje-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

3.1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě

Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Pevné sítě.

3.2. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil v lokalitě přípojky.

3.3. Rozsah rychlostních profilů nabízených pro jednotlivé tarify Služby je uveden v Ceníku Služby.

3.4. ISP SUPPORT zaručuje Účastníkovi minimální rychlost stahování i odesílání odpovídající 50 % rychlosti zvoleného tarifu, maximální rychlost stahování i odesílání odpovídající 120% rychlosti zvoleného tarifu. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání a inzerování rychlost stahování a odesílání odpovídá 100% rychlosti nabízených tarifů.

3.5. Účastník je oprávněn při vadách služby podat reklamaci. Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 50 % běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání, a to po souvislou dobu delší než 30 minut (velká trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady.

3.6. Specializované služby (IPTV, VoIP, atd.) mohou mít negativní vliv na službu přístupu k internetu.

3.7. ISP SUPPORT s.r.o. zaručuje, že při využívání IPTV, kterou ISP SUPPORT s.r.o. poskytuje neklesne rychlost služby pod zaručenou minimální rychlost odpovídající 50%.

3.8. Rychlost internetu - měří se na 4. vrstvě

3.9. Pro šetření reklamace rychlosti Služby je rozhodné měření provedené mezi Koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet.

3.10. Koncové telekomunikační zařízení Účastníka Služby je připojeno k Pevné síti prostřednictvím NAT.

3.11 Parametry služby:

Rychlost 20Mbps a méně je vhodná pro nenáročného uživatele k základnímu užití internetu, kterým je prohlížení webových stránek, email, videa aj.

Rychlost 40Mbps a více je vhodná pro náročnějšího uživatele například ke streamování videí, hraní náročných online her aj.

Článek 4 Charakteristika Doplnkových služeb

4.1. Charakteristika Doplnkové služby Veřejná IP a) Doplnková služba Veřejná IP zajišťuje Účastníkovi neměnnou IP adresu, která je ke Službě vybrána a přiřazena technikem. ISP SUPPORT s.r.o. neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet. b) Doplnkovou službu Veřejná IP si může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky 800 444 444, na pobočce: Krupská 3204, Teplice 415 01 nebo prostřednictvím e-mailu: info@futurenet.cz c) Cena Doplnkové služby Veřejná IP je uvedena v Ceníku.

Článek 5 Zřízení, přeložení, přemístění, převod a změny Služby

5.1. Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky 800 444 444, na pobočce: Krupská 3204, Teplice 415 01 nebo prostřednictvím e-mailu: info@futurenet.cz

5.2. Zřízení Služby předchází měření kvality v místě přípojného bodu navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby.

5.3. ISP SUPPORT s.r.o. Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření přípojného bodu, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby.

5.4. V případě, že se zařízení instaluje na místo, které není ve vlastnictví Navrhovatele je navrhovatel povinen zajistit si souhlas vlastníka s tímto užitím.

5.5. Služba může být instalována na straně Navrhovatele pouze technikem společnosti ISP SUPPORT s.r.o..

5.6. Službu lze na základě žádosti Účastníka přeložit na jiné místo v rámci pokrytí při současném splnění těchto předpokladů: a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena; b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti; c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží ISP SUPPORTU doklady prokazující správnost uvedených údajů.

5.7. Pokud žádost o přeložení Služby nesplňuje předpoklady uvedené v předchozím článku, je ISP SUPPORT s.r.o. oprávněna ji odmítnout.

5.8. Službu je možné převést na nového nájemce či majitele přípojného místa.

5.9. Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.

5.10. V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na daném přípojném místě.

5.11. Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky 800 444 444, na pobočce: Krupská 3204, Teplice 415 01 nebo prostřednictvím emailu: info@futurenet.cz

Článek 6 Práva a povinnosti ISP SUPPORT s.r.o.

6.1. ISP SUPPORT s.r.o. je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách.

6.2. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.

6.3. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.

6.4. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro

údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pokud bude údržba prováděna, bude tato skutečnost Účastníkovi oznámena vhodnou formou předem.

6.5. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna jednostranně měnit ceník, obchodní a provozní podmínky. Změny lze provádět pouze v přiměřeném rozsahu. O změně bude účastník předem informován. „V případě, že účastník s provedenou změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit smlouvu bez sankce, a to ke dni nabytí účinnosti takové změny. V případě, že dojde k jednostranné změně z právních důvodů je účastník oprávněn vypovědět s 30 denní výpovědní lhůtou.

6.6. ISP SUPPORT s.r.o. má právo kontroly Koncového zařízení Účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

6.7. Nařízení EU č. 2015/2120, stanoví, že poskytovatel může zavést opatření přiměřeného řízení provozu, která budou splňovat požadavky na transparentnost, přiměřenost, nediskriminační charakter a musí být uplatňována pouze na nezbytně nutnou dobu, nesmí být založena na obchodních cílech a nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace, služby či jejich konkrétní kategorie.

K případnému blokování může dojít na koncovém zařízení, koncového uživatele, s výjimkami uvedenými ve čl.3 třetí pododstavec nařízení EU Č.2015/2120.

6.8. V závislosti na technických parametrech Služby je ISP SUPPORT s.r.o. oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).

6.9. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.

6.10. ISP SUPPORT s.r.o. zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně ISP SUPPORT s.r.o.

6.11. ISP SUPPORT s.r.o. je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je ISP SUPPORT s.r.o. oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služby.

Článek 7 Práva a povinnosti Účastníka

7.1. Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými

mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva ISP SUPPORT s.r.o. a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížit nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.

7.2. Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

7.3. Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

7.4. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení ISP SUPPORT s.r.o. k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení.

7.5. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

7.6. Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených ISP SUPPORT s.r.o.

7.7. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod

svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně ISP SUPPORT s.r.o, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti ISP SUPPORT s.r.o.

7.8. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti ISP SUPPORT s.r.o, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

Článek 8 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb

8.1. V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.

8.2. V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, a v lokalitě, kam má být Služba přeložena, není Služba technicky realizovatelná, bude objednávka překládky ukončena jako nerealizovatelná. ISP SUPPORT s.r.o o negativním výsledku překládky Účastníka uvědomí. 8.3. V okamžiku přijetí žádosti o zřízení Služby převodem se automaticky generuje proces převodu Služby ze stávajícího Účastníka na nového Účastníka k datu realizace převodu Služby.

8.4. Při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků ISP SUPPORT s.r.o.

Článek 9 Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt

9.1. Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory 800 444 444. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon.

9.2. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany ISP SUPPORT s.r.o spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.

9.3. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se vyřizují do 30 dní. Závady se vyřizují maximálně do 3 pracovních dnů od jejich nahlášení. V souladu s těmito Provozními podmínkami.

9.4. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, ISP SUPPORT s.r.o. se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňující Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (tří) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím zákaznické linky 800 444 444 popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody.

9.5. ISP SUPPORT s.r.o. neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

Článek 10 Data sítě Internet

10.1. ISP SUPPORT s.r.o. neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo ISP SUPPORT s.r.o. nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

10.2. ISP SUPPORT s.r.o. prohlašuje, že umístění webové stránky Účastníka na jeho serveru neznámá, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.

Článek 11 Ochrana práv k nehmotným statkům

11.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

11.2. Účastník je povinen při používání Služby chránit práva k nehmotným statkům ISP SUPPORT s.r.o. a dalších subjektů, která ISP SUPPORT s.r.o. zajistila Účastníkovi k užívání ve spojitosti s poskytováním Služby.

11.3. Porušení závazků dle čl. 11.1. a 11.2. Provozních podmínek je podstatným porušením smluvního vztahu.

Článek 12 Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 30.9.2018

12.2. Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na pobočce: Krupská 3204, Teplice 415 01 nebo webových stránkách www.futurenet.cz

12.3. ISP SUPPORT s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu s Všeobecnými podmínkami.