

I. Definice pojmů

A. „Poskytovatel“ je společnost INERCOM, s.r.o., která poskytuje veřejně dostupné Služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“).

B. „Účastník“ je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy využívá Služeb Poskytovatele.

C. „Kontaktní osoba“ je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o poskytování telekomunikačních Služeb, je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy.

D. „Sít“ INERCOM “ je datová síť ve správě Poskytovatele, primárně určená pro přenos dat protokolem TCP/IP verze 4/6 mezi klienty Poskytovatele a Internetem.

II. Smlouva

A. Účastník na smlouvě uvede své osobní údaje, zejména jméno a příjmení nebo obchodní jméno, identifikační číslo nebo rodné číslo, bydliště nebo sídlo a číslo občanského průkazu, telefonu a emailu a další údaje potřebné pro řádné zprovoznění, poskytování a hrazení Služby.

B. Minimální doba užívání Služby je období, které začíná běžet od konce zkušebního období a jeho délka je stanovena ve smlouvě. V tomto období mohou platit speciální cenové nabídky a platí zvláštní pravidla pro ukončení a změny parametrů Služby uvedená v odst. VII.

C. Smlouva o poskytování Služby je, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, uzavřena na dobu neurčitou.

D. Smlouva je uzavřena jestliže je platná a účinná. Platnost a účinnost se stanovují na den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

E. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejími přílohami podepsanými Oprávněnými zástupci Účastníka a Poskytovatele.

F. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

G. Při změně Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění koncového bodu Účastníka nebo jiné, Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů.

H. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- Poskytovat požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu se Všeobecnými podmínkami a reklamačním řádem. Zřízením připojení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření datového okruhu v objektu Účastníka, ukončeného vnitřní zásuvkou. Za kompatibilitu a funkčnost PC nebo jiného koncového zařízení Účastníka odpovídá sám Účastník.
- Na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s platným ceníkem a Všeobecnými podmínkami.
- Udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených právními předpisy.
- Provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Účastníkem se Poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodlení.
- V období minimální doby užívání Služby neměnit cenu Služby.
- Garance deklarované přenosové kapacity v Síti INERCOM u Služeb, kde není minimální přenosová kapacita garantována, je dána údajem stupně agregace až 1 : 10.

I. Práva a povinnosti Účastníka:

- Řádně hradit pohledávky za Služby poskytované dle Smlouvy.
- Zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.
- Umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele umístěným v prostorách Účastníka za účelem oprav, údržby či demontáže.
- Zajistit souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutných k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele objektu může být nahrazen písemným prohlášením Účastníka o tom, že majitel objektu vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele objektu, avšak Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.
- Neprodlévat písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do sedmi pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

f) V případě poskytování Služby přístup k síti Internet je Účastníkovi zakázáno jakýmkoliv způsobem sdílet a poskytovat připojení do sítě Internet třetím osobám. V případě, že Účastník poruší tento zákaz, zavazuje se Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý měsíc, kdy tento zákaz porušil. Pokuta bude splatná na základě faktury vystavené Poskytovatelem a zasláné poštou na adresu Účastníka. V síti je zakázáno jakékoliv chování Účastníka vedoucí k omezení funkčnosti sítě Poskytovatele či jiných Účastníků a jakékoliv snahy o odposlech komunikace jiných Účastníků. Koncové zařízení vykazující znaky zakázaného chování bude dočasně odpojeno od sítě INERCOM na dobu nezbytně nutnou pro odstranění závady.

g) Účastník je oprávněn na základě předchozího souhlasu Poskytovatele použít své vlastní koncové zařízení pro využívání Služeb Poskytovatele.

J. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli veškerý zapůjčený majetek pokud mu byl zapůjčen. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyvonnají smluvní strany nejpozději do třiceti kalendářních dnů po jejím ukončení.

K. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

- Nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.
- Neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby.
- Souvisle neposkytuje Účastníkovi sjednanou Službu po dobu nejméně čtrnácti (14) dní.

L. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

- Je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytované Služby nebo části takové ceny déle než patnáct dní po datu splatnosti.
- Poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.
- Opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele.
- Opakovaně a přes písemné upozornění používá poskytovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
- Odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
- Neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

III. Reklamacce, stížnosti a připomínky Účastníků

A. Účastník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápsilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo adresu Poskytovatele, nebo formou elektronické komunikace na kontaktní e-mail info@inercom.cz.

B. Reklamaci je Účastník povinen podat neprodleně po zjištění závady, nejpozději do dvou měsíců od zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy.

C. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané proti vyúčtované ceně, je Účastník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

D. Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než čtyři po sobě jdoucí pracovní dny, má Účastník právo na snížení měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v odstavci V. B. těchto Všeobecných podmínek.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady, nároky Účastníka v případě přerušení dodávky Služby, způsob hlášení poruch

A. Plánované výpadky Služby „přístup k síti Internet“ bude Poskytovatel dle vlastního uvážení, zejména s přihlédnutím na závažnost hlásit:

- na svých webových stránkách <http://www.inercom.cz>,
- emailem na uvedený technický kontakt Účastníka nebo
- telefonicky na uvedený technický kontakt Účastníka.

B. Účastník nahlásí ve vlastním zájmu nedostupnost, nebo nestandardní chování Služby Poskytovateli emailem na info@inercom.cz nebo telefonicky technické podpoře Poskytovatele na čísle 777 705 980.

C. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je povinnost Poskytovatele urychleně odstranit závady dle závažnosti

poruchy.

D. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv ze součástí připojného místa. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat náhradu na odstranění závady v souladu s ceníkem.

E. Poskytovatel neodpovídá za škody a uslyší zisk Účastníkovi, který mohl vzniknout na základě nedostupnosti nebo omezeného fungování Služby nebo na základě odposlechu přenášených informací třetí osobou.

V. Seznamy Účastníků, evidence údajů, důvěrnost informací
A. Poskytovatel je povinen zdržet se monitorování přenášených dat v síti nad rámec nutný ke kalkulaci nákladů za Službu, diagnostické účely a statistické analýzy přenášených objemů dat pro interní účely Poskytovatele. S informacemi, které takto získá, je povinen nakládat jako s obchodním tajemstvím (§ 504 obč. zák.).

B. Účel zpracování osobních údajů Účastníka Poskytovatelem je zejména plnění smluvních povinností Poskytovatele, vedení účetnictví, identifikace Účastníka, vyúčtování a vzájemná komunikace. Pro výše uvedené účely je potřeba v seznamu Účastníků evidovat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení nebo název firmy, adresa místa odběru, fakturační adresa, adresa bydliště nebo sídla, datum narození nebo identifikační číslo, telefon, email.

C. Účastník vyslovuje svůj souhlas se shromažďováním a zpracováním osobních údajů Poskytovatelem pouze po dobu, která je nezbytně nutná pro naplnění účelu jejich zpracování. Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů dle tohoto ustanovení nemůže být z výše uvedených důvodů odvolán.

D. Poskytovatel nezpřístupní Osobní údaje ani informace získané při provozu Služby třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě písemného souhlasu Účastníka.

VI. Cena Služeb, platební podmínky

A. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném ceníku Služeb. Ceník Služeb je k dispozici u obchodních zástupců Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.inercom.cz>. Konečná cena pro Účastníka včetně rekapitulace všech slev a příplatových Služeb je uvedena na Smlouvě.

B. Akční nabídky a slevy na Služby Poskytovatele není možné navzájem kombinovat s ostatními akčními nabídkami a slevami na Služby Poskytovatele. Účastník má možnost využít vždy pouze jednu z akčních nabídek či slev na Služby Poskytovatele.

C. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Počátek zúčtovacího období je vždy první den v kalendářním měsíci.

D. Platbu za poskytnutou Službu může Účastník uhradit jedním ze způsobů:

- autopřevodem bankovním příkazem nebo trvalým příkazem z účtu na účet Poskytovatele,
- prostřednictvím sdruženého inkasa plateb obyvatel (SIPO),
- složenkou typu A na pobočkách České pošty,
- v hotovosti na provozovně Poskytovatele.

E. Splatnost pohledávky, pokud na daňovém dokladu není uvedeno jinak, je do 15. dne v aktuálním zúčtovacím období.

F. Dojde-li ke změně Služby a to i se změnou její ceny, bude nová cena Služby promítnuta v následujícím období.

G. Za účelem zprovoznění Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat zřizovací poplatek, jehož výše je závislá na typu Služby a náročnosti instalace, zřizovací poplatek je Účastníkovi sdělen předem na základě poptávky Účastníka.

H. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.

I. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit a tím ovlivnit konečnou cenu Služby pro Účastníka, je však povinen takovou změnu uveřejnit alespoň jeden měsíc před platností nových cen na svých stránkách <http://www.inercom.cz> a oznámit ji na email Účastníka, který je uveden ve smlouvě. Případný nesouhlas s novou cenou sdělí Účastník písemně nebo telefonicky Poskytovateli alespoň sedm dnů před platností nového ceníku. V případě, že nevznikne vzájemná dohoda, může Účastník Službu změnit dle článku VII. nebo zrušit ke dni platnosti nového ceníku. V případě zrušení Služby z důvodu změny ceny platí ve výpovědní době původní cena.

J. Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Změnu způsobu platby je možné u Poskytovatele provést telefonicky či písemně na uvedených kontaktech.

K. Účastník si může vybrat způsob zasílání vyúčtování, a to elektronicky e-mailem (zdarma) či poštou. Vyúčtování zasílané poštou je zpoplatněno částkou 100,- Kč.

VII. Omezení a zastavení poskytování Služby

A. Poskytovatel si vyhrazuje právo používat řízení datového toku a datové propustnosti v jednotlivých částech Sítě pro optimální využití kapacity Sítě všemi jejími Účastníky.

B. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže

je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování Služby v případě, že Účastník neplní smluvní povinnosti dle těchto Všeobecných podmínek.

C. Nárok Poskytovatele na úhradu pohledávek vzniklých na základě Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodu prodloužení Účastníka s úhradou.

D. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu pokud tato bude Účastníkem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.

E. Poskytovatel neodpovídá za výpadky elektrické energie v jednotlivých bodech sítě INERCOM.

F. Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí lhůty může Poskytovatel Účastníkově omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

H. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah v případě, kdy Účastník soustavně opožděně platil (tj. nezaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny) nebo soustavně neplatil (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny celkem) cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka.

VIII. Změna a zrušení Služby

A. Účastník je oprávněn po uzavření smlouvy podat písemnou žádost ve formě dodatku o změnu smlouvy a to zejména:

- žádost o změnu údajů dle II. A.,
- žádost o zřízení nové nebo přidružené Služby, změnu parametrů Služby a zrušení Služby.

B. Žádost o zrušení (výpověď) či změnu Služby ve zkušebním období má okamžitou platnost.

C. Žádost o zrušení (výpověď) Služby po uplynutí zkušebního období se řídí ustavením uvedeným ve smlouvě. Výpovědní doba je 30 dnů a počíná následujícím dnem po dni doručení výpovědi Poskytovateli. V případě, že Účastník podá výpověď před uplynutím minimální doby užívání nebo před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkově smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu všech neuhrazených paušálů zbývajících k úhradě do konce minimálního období užívání Služby nebo do konce doby, na kterou byla smlouva uzavřena..

D. Pokud v případě žádosti Účastníka o změnu Služby tuto změnu Služby doprovází vícenásledky Poskytovatele, tj. instalace dalšího zařízení či stěhování technologie, budou tyto náklady po předchozí dohodě s Účastníkem vyúčtovány. Změna ceny Služby je provedena v souladu se smluvním ujednáním nejpozději ke konci kalendářního měsíce.

E. Pokud změnu Služby v období minimální doby užívání Služby doprovází snížení ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn Účastníkově vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 50% součtu rozdílů původní a nové ceny za každý zbývajících neuhrazených měsíc do konce minimálního období užívání Služby.

F. V případě, že bylo Účastníkově zapůjčeno Poskytovatelem zařízení, je Účastník povinen v případě podání žádosti o zrušení Služby vrátit Poskytovateli toto zapůjčené zařízení do sedmi dnů od ukončení Služby. Pokud bude demontován zařízení bez závad, bude Účastníkově vrácena vratná záloha za zapůjčené zařízení ponížena o amortizaci ve výši 3% z celkové výše vratné zálohy za každý měsíc trvání smlouvy.

G. V případě zrušení Služby Účastníkem před uplynutím minimální doby užívání je Účastník povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající čerpaným slevám z pravidelného paušálu a zřizovacího poplatku, které byly Účastníkově poskytnuty Poskytovatelem.

H. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, nemá při ukončení Smlouvy Účastník nárok na vrácení zřizovacího poplatku ani jiných nákladů vynaložených v souvislosti s provozem Služby.

I. Smluvní strany mají právo okamžitě vypovědět tuto Smlouvu v případě jejího podstatného porušení druhou stranou. Výpovědní doba pro tyto případy činí 3 dny. V případě, že Poskytovatel vypoví smlouvu pro podstatné porušení smlouvy Účastníkem, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu všech neuhrazených paušálů zbývajících k úhradě do konce minimálního období užívání Služby nebo do konce doby, na kterou byla smlouva uzavřena.

J. Po uplynutí minimální doby užívání Služby končí smluvní vztah nezaplacením šesti paušálních plateb a to posledního dne šestého měsíce, v němž paušální platba nebyla zaplacená. V tomto případě ukončení smluvního vztahu, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu všech neuhrazených paušálů zbývajících k úhradě do konce doby, na kterou byla smlouva uzavřena.

IX. Kvalitativní parametry Služby

A. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokáci přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele, jakož i Služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům Poskytovatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud Poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je optimalizace celkové kvality přenosu obsahu, aplikací a Služeb. V jiných situacích Poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových Účastníků či ochranu jejich osobních údajů. Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QoS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozčleněn podle jednotlivých typů Služeb (routing, hlasové Služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto Služby přednost při odbavení. Využití QoS může mít vliv na latenci či ztrátovost paketů.

B. 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 nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou 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.

C. Pokud Účastník využívá i jiné Služby jiných poskytovatelů (IPTV, internet, apod.), můžou tyto Služby mít negativní vliv na Služby Poskytovatele. Může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb, tj. Služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných poskytovatelů neporušuje smlouvu.

D. Další parametry Služby, které mohou mít vliv na kvalitu:

- Latence je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a okamžikem zpracování tohoto požadavku. Poskytovatel udržuje tuto hodnotu na hodnotě nejvýše 50 milisekund, která postačuje pro běžné využívání Služby jako je např. hraní on-line her či sledování videa.
- Agregace je hodnota udávající počet Účastníků sdílející jeden přípojňový bod. Poskytovatel udržuje síť INERCOM tak, aby byla agregace co nejnižší a neměla vliv na kvalitu poskytované Služby.
- Ztrátovost paketů je nedoručení části dat k cíli. Vysoká ztrátovost může způsobovat zasekávání obrazu či zvuku či zasekávání on-line her. Poskytovatel udržuje síť INERCOM tak, aby byla ztrátovost co nejnižší.

E. Odchyłka 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 Účastníka 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.

a) Za velkou trvající odchyłku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchyłka, 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.

b) Za velkou opakující se odchyłku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchyłka, 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.

F. Velká trvající odchyłka a velká opakující se odchyłka, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby.

G. Definice rychlosti:

„Minimální rychlost“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované.

„Běžná 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/TCP.

„Inzerovaná rychlost“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech.

„Maximální rychlost“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).

G. Poskytovatel poskytuje Službu připojení k internetu s následujícími parametry:

Služba: 30 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	10 Mbit/s	10 Mbit/s
běžně dostupná	30 Mbit/s	30 Mbit/s
maximální	40 Mbit/s	40 Mbit/s
inzerovaná	30 Mbit/s	30 Mbit/s

- stažení souboru o velikosti 1000MB trvá cca 5 minut.

Služba: 50 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	20 Mbit/s	20 Mbit/s
běžně dostupná	50 Mbit/s	50 Mbit/s
maximální	60 Mbit/s	60 Mbit/s
inzerovaná	50 Mbit/s	50 Mbit/s

- stažení souboru o velikosti 1000MB trvá cca 3 minuty.

Služba: 500 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	200 Mbit/s	200 Mbit/s
běžně dostupná	500 Mbit/s	500 Mbit/s
maximální	520 Mbit/s	520 Mbit/s
inzerovaná	500 Mbit/s	500 Mbit/s

- stažení souboru o velikosti 1000MB trvá cca 16 vteřin.

Služba: 1000 Mbit/s		
rychlost	stahování	odesílání
minimální	500 Mbit/s	500 Mbit/s
běžně dostupná	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s
maximální	1050 Mbit/s	1050 Mbit/s
inzerovaná	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s

- stažení souboru o velikosti 1000MB trvá cca 8 vteřin.

Všechny výše uvedené tarify jsou vhodné pro sledování on-line videí, video-konferencí, on-line hry, telefonování, stahování větších souborů, atd.

X. Ustanovení společná a závěrečná

A. Ceníky, všeobecné podmínky, smlouvy, dodatky a další formuláře jsou k dispozici na stránkách Poskytovatele <http://www.inercom.cz> a na provozovně Poskytovatele.

B. Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

C. Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, rozhoduje Český telekomunikační úřad.

D. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast Služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz>.

E. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem, <http://www.ctu.cz>

F. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, <http://www.coi.cz>.

G. Poskytovatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči Účastníkově, který je v prodloužení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je Účastník v prodloužení, a to za účelem jejich vymáhání.

H. Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01. ledna 2022.

<i>datum</i>	<i>Účastník</i>
--------------	-----------------