PROVOZNÍ ŘÁD

Net202 s.r.o. pro poskytování služeb elektronických komunikací
zřízených pod značkou MORAVANET

SLUŽBA PŘÍSTUPU K INTERNETU

Obsah:
1. Definice použitých pojmů
2. Podmínky poskytované služby
3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely
4. Práva a povinnosti
5. Závady, poruchy Služby
6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby INTERNET
7. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu
8. Závěrečná ustanovení

1. Definice použitých pojmů

1.1. „**Provozní řád**" – dokument, který definuje provozní a technické podmínky pro poskytování služby přístupu k internetu

1.2. „**Všeobecné podmínky"** – podmínky společnosti Net202 s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb pod značkou MORAVANET.

1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „**Zákazník**").

1.4. **Poskytovatel** – společnost Net202 s.r.o., IČO 22497421, DIČ CZ 22497421, se sídlem Stupská 9, Kyje, 198 00 Praha 9, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 417236. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu Kontaktních míst Poskytovatele (dále jen „**Kontaktní místo**").

1.5. Služba INTERNET – služba je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k internetu prostřednictvím příslušných technologií. Je založena na trvalém připojení do **bez časového omezení a bez datového limitu** (dále jen „**Služba**" nebo též „**Služba INTERNET**").

1.6. Veřejná síť elektronických komunikací – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „**Síť**").

1.7. DOCSIS – technický systém pro poskytování Služby INTERNET po koaxiálních kabelech společně s kabelovou TV

1.8. FTTB, FTTH, GPON – technický systém pro poskytování Služby INTERNET po optických a metalických kabelech.

1.9. WiFi – technický systém pro poskytování Služby INTERNET bezdrátovou technologií.

1.10. Koncový bod Sítě – je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „**Koncový bod**"). Pro všechny typy sítí je to zástrčka konektoru RJ 45. U systému DOCSIS a GPON je tento bod tvořen rozhraním na kabelovém modemu – dále jen Přijímacím zařízení. Pro systém FTTH a FTTB je umístěn v účastnické zásuvce, u technologie WiFi výstup z routeru.

1.11. **Přijímací zařízení** – technické zařízení Poskytovatele služby, sloužící k připojení zařízení Zákazníka (počítače) k Síti Poskytovatele (dále jen „**Přijímací zařízení – PZ**").

1.12. Nabídka Služby INTERNET – způsob připojení k internetu s definovanými parametry (dále jen „**Nabídka**").

1.13. **Změna Nabídky** – změna parametrů Služby dle požadavku Zákazníka.

1.14. **Instalační poplatek** – jednorázový poplatek za instalaci Služby.

1.15. **Poplatek za obnovení poskytování Služby** – jednorázový poplatek, jehož výše je stanovena v platném Ceníku poplatků, a který je Zákazník povinen zaplatit pro řádné užívání Služby, jejíž užívání bylo omezeno/dočasně odpojeno z důvodu porušení smluvních podmínek na straně Zákazníka (§ 65 ZEK a ujednání čl. 8 VP).

1.16. Objednávka Zákazníka – dokument v písemné či elektronické podobě, na základě, kterého je mezi Zákazníkem a Poskytovatelem zahájeno jednání o učinění Nabídky, o podmínkách Smlouvy, nebo její změně (dále jen „**Objednávka**").

1.17. **OKZP** – ověřovací kód pro změnu poskytovatele Služby plní funkci základní identifikace Zákazníka (zejména jeho oprávnění činit právní jednání související se změnou poskytovatele Služby). Tímto kódem je číslo smlouvy, kterou byla služba zřízena a kterým se Zákazník identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. **Zákazník je povinen číslo uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití**. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

1.18. **Paušální náhrada** – Zákazníka na finanční náhradu, pokud **v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu** dojde ke zpoždění, zneužití změny či nedodržení termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele, event. v Příloze tohoto Provozního řádu.

2. Podmínky poskytované služby

2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě platně uzavřené Smlouvy a ujednání souvisejících Smluvních dokumentů. Služba umožňuje svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet.

2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele, nebo na výstupní zásuvce Přijímacího zařízení. Služba bude poskytována výhradně na adrese (adresách), uvedené (uvedených) ve Smluvní dokumentaci, kterou byla Služba sjednána.

2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě, jež je definován v tomto Provozním řádu (odst. 1.10.) Poskytovatel nezaručuje kompatibilitu přijímacích zařízení používaných jinými operátory či prodejci. K zajištění sjednaných parametrů Služby se doporučuje používat Přijímací zařízení pronajatá, případně zakoupená u Poskytovatele.

2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na Přijímacích zařízeních v majetku Poskytovatele.

2.5. Zákazník se zavazuje, že Přijímací zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz po celou dobu trvání Smlouvy.

2.6. Náklady na provoz Přijímacího zařízení v místě instalace hradí Zákazník.

2.7. V případě, že zpřístupnění objednané Služby Zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Poskytovatele pro radiový přenos (zpravidla na střeše, příp. jiných nebytových prostorách stavby, ve které má být služba poskytována) je Zákazník povinen a zavazuje se zajistit **písemný souhlas vlastníka** předmětné nemovité věci s umístěním telekomunikačního zařízení Poskytovatele, případně před realizací připojení předat Poskytovateli podmínky, kterými vlastník předmětné nemovité věci písemnou formou souhlas podmínil. V případě nesplnění této povinnosti je za veškeré případně vznesené nároky na náhradu újmy v celém rozsahu odpovědný Zákazník. Vzor „Souhlasu“, pokud není k dispozici na stránkách Poskytovatele, bude zaslán na vyžádání.

2.8. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené nemovité věci Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná Objednávka Služby u Poskytovatele. Zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a bude Zákazníkovi zapůjčeno řádně potvrzeným Předávacím protokolem. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.

3. Charakteristika poskytovaných služeb a cenové modely

3.1. Službou INTERNET se rozumí zřízení přístupu k internetu s dohodnutými parametry.

3.2. Službu INTERNET Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele. Za předpokladu aktivní součinnosti Zákazníka je obvyklá doba zřízení Služby 10 pracovních dní od platného uzavření Smlouvy, dodatku Smlouvy, nebo obdobného dokumentu, zakládajícího sjednání smluvního vztahu o poskytování Služby, či jeho změny.

3.3. Parametry Služby (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových Nabídkách Poskytovatele jsou **Maximální = Inzerované** hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v Ceníku služeb na stránkách Poskytovatele www.moravanet.cz ;

3.4. Služba INTERNET je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Za běžně **dostupnou** rychlost stahování a odesílání dat se považuje rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95 % času během jednoho kalendářního dne.
Hodnota **Minimální rychlosti** odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat.

3.5. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

3.6. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

3.7. Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za **velkou trvající odchylku** rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za **velkou, opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Při výpadku služby (odst. 3.4.), nebo při nedodržení parametrů Služby uvedených výše, má Zákazník **právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu**.

3.8. Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje Poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou Koncových bodů (uživatel – server) napříč Sítí a je tedy mimo kontrolu Poskytovatele.

3.9. Instalační poplatek uhradí Zákazník jednorázově po zřízení Služby a zapojení zařízení. Vyúčtování Instalačního poplatku bude Zákazníkovi provedeno současně s vyúčtováním Ceny Služeb za první účtovací období, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Výše poplatku je uvedena v příslušném Ceníku.

3.10. Kvalitativní parametry jednotlivých typů Služeb společně s informací pro Zákazníky dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 poskytovaných společností Net202 s.r.o. pod značkou MORAVANET, jsou uvedeny v Příloze Ceníku služeb v rámci nabídky Net202, zveřejněném na stránkách www.moravanet.cz

Práva a povinnosti

3.11. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

3.12. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsoboval škody třetím osobám, nebo aby užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

3.13. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.

3.14. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

3.15. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.

3.16. */Vypuštěno bez náhrady. /*

3.17. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

3.18. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítí.

3.19. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury vlastníka systému nebo Sítě.

3.20. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými zásahy). Nadměrné přetěžování Sítě lze považovat za zneužití Služby.

3.21. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

3.22. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese zřízení Služby Zákazníka, poškodit je, nebo je odcizit.

3.23. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti Smlouvy vrátit Poskytovateli kompletní, nepoškozené a provozuschopné Přijímací zařízení zapůjčené Poskytovatelem včetně příslušenství primárně odesláním na adresu nejbližšího **Kontaktního místa** (Pobočky), jak jsou zveřejněny na stránkách Poskytovatele www.moravanet.cz
Ve výjimečných případech může být Přijímací zařízení Zákazníkem vráceno osobně na adrese některého z Kontaktních míst Poskytovatele.
V případě, že tak Zákazník neučiní ve lhůtě, případně vrátí Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství **smluvní pokutu** dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele.

3.24. Zákazník je pro naplnění ujednání odst. 3.23 tohoto Provozního řádu oprávněn požadovat demontáž technických zařízení servisním zásahem Poskytovatele, přičemž s výjimkou demontáže technologie radiového spoje (odst. 2.7. Provozního řádu) nese náklady spojené s tímto zásahem v plné výši Zákazník, který je povinen a zavazuje se k jejich úhradě.

3.25. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.

3.26. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je, nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

3.27. Opatření řízení provozu
Poskytovatel je povinen nakládat 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, služby, nebo na použitá Koncové zařízení.

Pokud je to nezbytné, uplatní Poskytovatel při poskytování Služeb ve smyslu Nařízení 2015/2120 následující opatření za účelem

(i) **plnění povinností** stanovených právními předpisy, správním či soudním rozhodnutím v rozsahu, v jakém bylo ve věci omezování poskytovaných Služeb rozhodnuto;

(ii) pro **zachování integrity a bezpečnosti Sítě**, služeb poskytovaných prostřednictvím této Sítě je Poskytovatel oprávněn uplatnit dočasná opatření spočívající v blokování IP adres, jejich rozsahů, blokování síťových portů a doménových jmen, jakož i aktualizaci firmware a zařízení ve správě Poskytovatele, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků, nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu Sítě;

(iii) zabránění **hrozícímu přetížení Sítě**, nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení Sítě, kdy Poskytovatel může přistoupit k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Toto opatření je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu v rámci celé Sítě za účelem snížení celkového datového toku Sítě.

3.28. Možný **dopad snížení parametrů kvality** na využívání jednotlivých Služeb: 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 v aplikacích a službách, které využívají internet, v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

3.29. Poskytovatel neposkytuje žádné specializované služby přístupu k internetu tak, jak jsou definovány v čl. 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120

4. Závady, poruchy Služby

4.1. Za závadu je považováno přerušení poskytované Služby, nahodilé, nebo krátkodobé snížení její kvality nebo technických parametrů.

4.2. **Závadu ohlašuje Zákazník**

(i) na čísle zákaznické linky: **+420 733 538 472**,

(ii) na kontaktní e-mail: zakaznicke.centrum@moravanet.cz (primárně pro ohlašování výpadků a technických závad)

Hlášení o závadě musí obsahovat:

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno),
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka (ohlašovatele),
- telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
- elektronickou adresu,
- identifikační číslo Smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení Služby,
- datum a čas zjištění závady,
- popis závady

5.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi zpětné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady. O odstranění závadného stavu, poruchy je Zákazník následně informován zpravidla elektronickou komunikací, příp. telefonicky.

5.4. V případě, kdy po obdržení sdělení Poskytovatele, že závadný stav/porucha byl diagnostikován na straně Poskytovatele a takto odstraněn, Zákazník přesto její odstranění prokazatelným způsobem vyloučí, pak pro řádné vyřízení svého požadavku je oprávněn uplatnit reklamaci dle Reklamačního řádu.

5. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby INTERNET

5.1. V případě **technických změn či rekonstrukce Sítě** či Koncového bodu sítě, může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že služba nedosáhne parametrů uvedených v článku 3 tohoto Provozního řádu.

5.2. Při **změně typu Nabídky** může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.

5.3. V případě, že **Zákazník porušil své povinnosti** vyplývající z ujednání Všeobecných podmínek či tohoto Provozního řádu, je Poskytovatel oprávněn ukončit, nebo omezit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8. Všeobecných podmínek). O této změně v poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

6. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Zákazník je oprávněn uplatnit žádost na změnu poskytovatele Služby ve smyslu ust. § 34a zákona o elektronických komunikacích. Veškeré informace související s procesem změny poskytovatele Služby jsou uvedeny v dokumentu „**PODMÍNKY ZMĚNY POSKYTOVATELE PŘÍSTUPU K INTERNETU**“, který je **Přílohou tohoto Provozního řádu**, samostatně zveřejněnou na stránkách Poskytovatele.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Provozní řád, je Smluvním dokumentem, který je součástí ucelené smluvní dokumentace. Platným uzavřením Smlouvy pak Zákazník potvrzuje, že se

s obsahem celého Smluvního dokumentu důkladně seznámil a s ním souhlasí.

7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo ujednání Provozního řádu jednostranně měnit či doplňovat. Platný Provozní řád, je vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.moravanet.cz

7.3. Vydáním nového Provozního řádu nebo Podmínek s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění daného dokumentu neplatným.

7.4. Tento Provozní řád nabývá platnosti **1. 1. 2027**.