

# OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY INTERNET

## I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky služby přístupu k síti internet (dále jen „**Podmínky**“) společnosti **NeSo ISP s.r.o.**, Lidická 700/19, Brno - Veveří, 60200, IČO: 07008457, Zapsaná v OR u Krajského soudu v Brně sp. zn. C105405.  
(dále jen „**Poskytovatel**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací v podobě služeb přístupu k síti internet prostřednictvím optické či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury ve vlastnictví či v oprávněném vztahu užití Poskytovatelem (dále jen „**Služba**“).
2. Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele jsou obecně upraveny zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „**ZoEK**“), a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami.
3. Definice některých, zde nedefinovaných užitých termínů (pojmy popsané s velkým počátečním písmenem) jsou obsaženy ve **Všeobecných podmínkách** pro poskytování služeb elektronických komunikací NeSo ISP s.r.o. (také jen „**VP**“). Tyto Obchodní podmínky služby internet jsou nedílnou součástí VP.

## II. Podmínky poskytování Služby

1. Služba je poskytována pouze v místech, ve kterých má Poskytovatel zajištěné pokrytí v podobě optické či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury. Pro zjištění dostupnosti Služby ve vybraném místě lze využít formulář dostupný na internetových stránkách [www.ne-so.cz](http://www.ne-so.cz) (dále jen „**Internetová stránka**“).
2. Pro využívání Služby musí Zákazník disponovat vhodným Zařízením, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel (dále jen „**Koncové zařízení**“). Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost Služby garantovat. Aktuální nabídka Koncových zařízení Poskytovatele včetně smluvních podmínek prodeje či pronájmu těchto zařízení je dostupná na Internetové stránce.
3. Služba se stává dostupnou po její instalaci a aktivaci v místě jejího umístění. Místo poskytování Služby nelze z technických důvodů změnit.
4. Zákazník není oprávněn přemísťovat Koncové zařízení či zasahovat do jeho technické podstaty, ani s Koncovým zařízením jinak neodborně manipulovat. V případě jakékoliv vady Koncového zařízení či poruchy poskytované Služby je Zákazník povinen postupovat v souladu s reklamačními postupy Poskytovatele. V případě jakékoliv neodborné manipulace s Koncovým zařízením ze strany Zákazníka nemůže Poskytovatel garantovat správnou funkčnost a dostatečnou kvalitu Služby, přičemž následný zásah technického pracovníka Poskytovatele může být zpoplatněn dle **Ceníku**.

5. Zájemce, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. V takovém případě sdělí Poskytovateli alespoň své identifikační údaje, identifikační údaje opouštěného poskytovatele přístupu k internetu, den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

### III. Odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v tom, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídající požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
2. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

### IV. Parametry Služby

| Název     | Rychlost stahování v Mbps (download) |            |                |           | Rychlost stahování v Mbps (upload) |            |                |           |
|-----------|--------------------------------------|------------|----------------|-----------|------------------------------------|------------|----------------|-----------|
|           | Maximální                            | Inzerovaná | Běžně dostupná | Minimální | Maximální                          | Inzerovaná | Běžně dostupná | Minimální |
| Standard  | 30                                   | 30         | 26             | 6         | 30                                 | 30         | 26             | 6         |
| Fibre 100 | 100                                  | 100        | 88             | 30        | 100                                | 100        | 88             | 30        |
| Fibre AIR | 95                                   | 95         | 80             | 27        | 95                                 | 95         | 80             | 27        |

1. Poskytovatel se zavazuje, že běžně dostupná rychlost Služby bude dostupná alespoň po 95 % času během jednoho kalendářního dne, s výjimkou plánovaných omezení či odstávek z důvodu technických oprav či úprav Sítí.
2. Zákazník bere na vědomí, že vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi inzerovanou, resp. běžně dostupnou rychlostí Služby a aktuální efektivní rychlostí Služby. Technickými faktory zejména jsou: kvalita připojení koncových zařízení účastníka k Sítím Poskytovatele (např. připojení skrz Wi-Fi), kvalita a konfigurace Zákazníkova počítače nebo jiných připojených zařízení, souběžný provoz více připojených elektronických zařízení Zákazníka, souběžný provoz více aplikací využívajících internet (např. stahování nebo odesílání souborů a zároveň využívání služeb pro přenos videa), sdílení kapacity prvků sítě s více účastníky až do vyčerpání agregačního poměru (1:10), počasí, vegetace, umělé horizonty, poloha Koncového zařízení, frekvenční pásmo Koncového zařízení, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů, režie vyšších přenosových vrstev a faktory sítě internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

### V. Závady Služby a odpovědnost za ně

1. Služba není poskytována řádně, jestliže její fungování vykazuje znaky velké trvalé odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload).

2. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než **70 minut**.
3. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti 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**.
4. Pro zjišťování výkonu Služby a jejích závad je rozhodné měření mezi Koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet propojených prostřednictvím kabelu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu a za pomoci elektronického zařízení, které je po technické stránce způsobilé ke změření veškerých hodnot Služby, které je Poskytovatel schopen poskytovat. Měření skrz domácí síť Zákazníka, Wi-Fi router, Wi-Fi síť apod. je ovlivněno řadou potenciálně nepříznivých faktorů schopných negativně ovlivnit výsledky měření, které Poskytovatel nemůže ovlivnit ani předvídat. Přenosové rychlosti budou měřeny na vrstvě L4 (transportní).

## **VI. Reklamáce Služby**

1. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku Služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž informuje na Zákaznické lince, je pro zabezpečení práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu Služby ohlásil poruchu na Zákaznické lince, a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.
2. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci Služby v souladu s příslušným ustanovením VP v případě, že fungování Služby naplní znaky velké trvající odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání.
3. Reklamaci je Zákazník povinen uplatnit do dvou měsíců ode dne výskytu velké trvající odchylky či velké opakující se odchylky, jinak právo z vadného plnění zaniká.
4. V případě, že z důvodu závady na straně Poskytovatele bylo možné Službu využít jen částečně, anebo nebylo možné Službu využít vůbec, je Zákazník oprávněn vyžadovat přiměřené snížení ceny Služby v rozsahu, který odpovídá době, po kterou nebyla Služba řádně dostupná.

## **VII. Opatření řízení provozu**

1. Poskytovatel nakládá při poskytování Služeb 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 používané zařízení.
2. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. V rámci agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce Zákazníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost Sítí a jejich uživatelů.

3. V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn využít taková opatření přiměřeného řízení provozu, které jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu Služby, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:
  - a. dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
  - b. zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů;
  - c. zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. V otázkách výslovně neupravených tímto dokumentem či v případě, kdy je tak výslovně uvedeno, se použijí **dokumenty VP a Ceník Poskytovatele a další dokumenty**, jakož i platná a účinná ustanovení právního řádu České republiky.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoliv omezit, změnit nebo zrušit, a to i bez udání důvodu.
3. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **01. 01. 2022**.