

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti GETLINK, provozované společností Getlink media s.r.o.

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti GETLINK jsou vydány společností Getlink media s.r.o. na základě ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „všeobecné podmínky“) a budou součástí všech smluv, které Getlink media s.r.o. uzavře při poskytování veřejně dostupné služby poskytování přístupu k internetové síti GETLINK.

Článek I - Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k internetové síti GETLINK (dále jen služba) je společnost Getlink media s.r.o. (dále jen poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě zapsána v oddílu C vl. č. 55742, se sídlem Politických vězňů 118, 738 01

Frydek-Místek, IČ 01409298, DIČ CZ01409298 dále je oprávněna poskytovat službu na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem s pořadovým číslem 3494.

Článek II - Uživatel

Uživatelem (účastníkem) je právnická nebo fyzická osoba, která odebrá službu internetové sítě GETLINK. Uživatelem může být pouze osoba splňující technické podmínky poskytovatele pro službu.

Článek III – Vznik závazku

(1) Služba elektronických komunikací je poskytována uživateli na základě

- a) písemně uzavřené smlouvy
- b) vyplněním a potvrzením vyplněného formuláře odeslaného z www stránek poskytovatele
- c) elektronicky vzájemně uzavřenou dohodou o podstatných náležitostech závazku
- d) Služba je poskytována na území České republiky.
- (3) Koncové body poskytování služby jsou stanoveny v příloze a/ nebo na www stránkách poskytovatele (www.getlink.cz).
- (4) Na základě konkrétního požadavku uživatele a konkrétních technických podmínek může poskytovatel zřídít koncový bod služby i do jiných než stávajících koncových bodů, pokud bude mít ke zřízení koncového bodu oprávnění nebo se dohodne na zřízení bodu s uživatelem.

Článek IV. – změna závazku

(1) Změnu poskytované služby lze provést na základě písemné žádosti a to pouze s předchozím výslovným souhlasem klientského centra poskytovatele. Poskytovatel vyhoví do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti. (2) Poskytovatel je oprávněn jednostranně službu změnit vylučně z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, případně změny technických, provozních a obchodních podmínek. O změně služby je poskytovatel povinen uživatele informovat nejpozději 1 měsíc před změnou a to elektronickou formou na adresu uživatele. Uživatel je oprávněn v případě takovéto změny smlouvy vypovědět.

Článek V. – Zánik závazku

(1) Smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou smluvních stran, vypovědí dle odst. 2) a odstoupením dle čl. VI. (2) Uživatelé oprávněni smlouvu vypovědět písemně následujícím způsobem: (a) bez udání důvodu s 30ti denní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Operátorovi doručena písemná vypověď na adresu Staříč 26, 739 43 Staříč, emailem a nebo datovou schránkou. (b) v ochranné lhůtě (1) měsíce ode dne sepsání smlouvy - s platností ode dne písemného doručení Poskytovateli.

Článek VI - Odstoupení od smlouvy, ukončení smlouvy

(1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy, za něž se považuje: (a) prodlení se zaplacením ceny se dvěma po sobě jdoucími úhradami ceny. (b) uživatel poruší povinnosti dle čl. XIII odst. 2 a 3 (c) přerušení služby z důvodů na straně poskytovatele delší než 7 pracovních dnů (d) ztráta oprávnění poskytovatele poskytovat službu. (e) uvedení nepravdivého údaje v označení smluvní strany (f) zjištění neoprávněného zásahu do sítě poskytovatele, vědomé šíření nástrojů, ohrožující bezpečnost sítě poskytovatele. (2) Smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení na adresu druhé smluvní strany. V písemném odstoupení je smluvní strana povinna uvést důvod odstoupení v souladu s těmito podmínkami tak, aby tento důvod nebyl zaměnitelný s jiným.

Článek VII – Délka trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu určitou s dobou trvání 12 nebo 24 měsíců a nebo na dobu neurčitou. Nevýjádří-li trvání ze smluvních stran ve lhůtě alespoň 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání smlouvy písemně svou vůli smlouvu k tomuto dni ukončit, souhlasí smluvní strany s tím, že se účinnost této smlouvy automaticky překlápá na dobu neurčitou.

Článek VIII - Druhy služeb

Poskytovatel poskytuje přístup k internetové síti GETLINK. Služby jsou poskytovány na síti poskytovatele sestavené z telekomunikačního zařízení poskytovatele a jeho smluvních partnerů, které splňuje doporučení ITUT,ITU-R a normy ETSI – EN stejně jako ČSN.

Článek IX - Doba poskytování služby

Služba je poskytována nepřetržitě, a to po celou dobu účinnosti smlouvy.

Článek X - Dostupnost služby

(1) Minimální dostupnost služby je 85% v součtu hodin za měsíc. (2) K přerušení provozu dochází u konkrétního úseku telekomunikační nebo radiokomunikační sítě v případě, že uživatel nemůže příslušnou telekomunikační službu využívat v dohodnutém rozsahu (stanoveném smlouvou). (3) Za přerušení provozu se nepovažuje (dále "povolené přerušení"): a) přerušení provozu způsobené vylučně jednáním uživatele b) vyšší síly, již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost, jež zcela nebo částečně zabránil druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně požárů, povodní nebo mimořádné nepříznivé počasí, nezávislé jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo právního omezení pro plnění závazku, než bylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se také omezení vztahuje c) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou službu d) přerušení provozu způsobené umístěním nebo vytvořením překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, jestliže je služba poskytována na radiokomunikační síti. Za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo ne fyzická překážka. e) přerušení konektivity uživatele k internetové síti GETLINK v případě, že poskytovatel zjistí šíření nevyžádané reklamy (SPAM), škodlivého software (SPYWARE), virů či jiného pokusu o poškozování chodu sítě poskytovatele a ostatních počítačů. (4) Provozovatel internetové sítě GETLINK nese žádnou odpovědnost za funkčnost sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli. (5) Provozovatel nese žádnou odpovědnost vůči uživateli za prohlížení webových stránek na síti internet.

Článek XI - Společná ustanovení

(1) Žádavy způsobující nedostupnost vzniklé podle čl. X budou odstraněny nejpozději do 24 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 48 hodin. (2) Doba odstranění závad vzniklých na radiokomunikační síti není definována, není-li dohodnuto formou doplňkové smlouvy jinak.

Článek XII- Způsob a doba převzetí

Služba bude uživateli předána v den dohodnutý ve smlouvě. Nejpozději však 14. den od podání žádosti a splnění všech předpokladů pro poskytnutí služby.

Článek XIII – Práva a povinnosti uživatele

(1) Uživatel může službu užívat pro jakékoli vlastní účely, pro účely související s jeho obchodní činností a v souladu s platnými zákony ČR. (2) Uživatel není oprávněn dle do podnámky službu nebo její část třetí osobě. Porušením tohoto závazku se uživatel zavazuje uhradit provozovateli sítě GETLINK smluvní pokutu ve výši až 100.000,- Kč. (3) Uživatel se zavazuje, že nebude nijak zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení síťového interface ve svém IP zařízení či jiných částech internetové sítě GETLINK. (4) Za jakékoli problémy či vzniklé škody způsobené využitím služby poskytovatele a zařízením poskytovatele sloužících k poskytnutí služeb nese plnou odpovědnost uživatel. (5) Provozovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu práv zprovozně činnosti uživatele. (6) Uživatel podpisem smlouvy souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů pro potřeby uzavření této smlouvy a dále s jejich zpracováním ze strany poskytovatele. Poskytovatel se tímto zavazuje údaje o účastníkovi zpracovávat pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření smlouvy pro plnění smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich vyúčtování, pro naplnění účelu smlouvy. (7) Uživatel je povinen poskytovateli poskytnout nezbytnou součinnost ke zprovoznění koncového bodu, zpřístupnit nemovitost za účelem instalace a napojení. V případě, že vlastník nemovitosti je třetí osoba, je

uživatel povinen vyžádat od vlastníka souhlas s umístěním zařízení a souhlas ke vstupu do nemovitosti pro poskytovatele.

(8) Uživatel je povinen jakoukoli změnu svých údajů a rozhodných skutečností jeho se týkajících poskytovateli oznámit nejpozději do 8 dnů ode dne, kdy změna nastala a to prostřednictvím klientského centra na tel +420 607 99 00 66 nebo písemně na adresu Staříč 26, 739 43 Staříč.

Článek XIV – Cena služby

(1) Cena služby se skládá z těchto částí: (a) cena za zřízení služby – dle trvání smlouvy (1 rok – 1 100 Kč, 2 roky – 800 Kč, popřípadě 0 Kč) (b) cena za provoz služby a dále pak může obsahovat tyto částí: c) cena za údržbu služby d) cena za zrušení služby (2) Jednotlivé ceny jsou stanoveny v ceníku dostupném na internetových stránkách poskytovatele www.getlink.cz a uživatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že se s nimi v plném rozsahu seznámil. (3) Uživatel je povinen platit cenu platnou v době poskytnutí telekomunikační služby. (4) Poskyvatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo cenovým ujednání, je však povinen takovou změnu uživateli oznámit alespoň 14 kalendářních dní předem. V případě, že se cena služby z vůle poskytovatele zvýší o více než 10%, je uživatel nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn smlouvou s poskytovatelem vypovědět, a to s vypovědní lhůtou jeden měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné vypovědi poskytovateli. Za službu poskytnutě ve vypovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného v době oznámení zamýšlené změny uživateli. Ustanovení o vypovědi smlouvy podle tohoto odstavce se neuplatní v případě, kdy je poskytovatel povinen cenu zvýšit na základě rozhodnutí příslušného státního orgánu nebo v souvislosti se změnou závazného právního předpisu.

Článek XV - Cena za zřízení

Cena za zřízení je jednorázová a bude účtována ihned po provedení činnosti (aktivaci služby). Její výše je uvedena v ceníku umístěného na internetových stránkách poskytovatele www.getlink.cz a uživatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že se s ní seznámil.

Článek XVI - Cena za provoz služby

Cena za provoz je pravidelně se opakující jistina v intervalu jednoho měsíce nebo podle dohody smluvních stran (účtovací období). Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, je účtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.

Článek XVII – Vrácení přijímacího zařízení

Pokud došlo k odstoupení od smlouvy ze strany uživatele nebo poskytovatele, je povinnost přijímacího zařízení navrátit: (1) Osobní převzetí technikem v místě instalace služby (2) Zasláním na adresu Getlink media s.r.o., Staříč 26, Staříč 73943

V případě, že nebude přijímacího zařízení navraceno. Bude účtována smluvní pokuta ve výši 2 000 Kč (dále cena zařízení).

Článek XVIII - Způsob platby

(1) Služby dle této smlouvy vyúčtuje poskytovatel uživateli, zpravidla první den kalendářního měsíce daňovým dokladem – fakturou, která bude splňovat náležitosti daňového dokladu, a to za služby poskytnuté v aktuálním měsíci. Faktura je splatná do 15 dnů od vystavení. (2) Faktura bude zaslána na emailovou schránku uživatele, která bude využívána k účelům komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem. Pokud uživatel vyžaduje jinak, je možno zaslat fakturu na adresu sídla smluvní strany (pokud smluvní strana neurčí jednostranným prohlášením jinou adresu). (3) Závazek uživatele zaplatit cenu za provoz služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet Getlink media s.r.o.

Článek XIX - Odpovědnost za škodu

Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.

Článek XX – Sankce

(1) Nezaplatí-li uživatel cenu služby v termínu splatnosti vyúčtování dle čl. XVII odst. 1, je poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb. (2) Pokud uživatel nezaplatí cenu služby ani v náhradním termínu splatnosti, je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý den prodlení se zaplacením ceny služby.

Článek XXI - Reklamacie služby

(1) Reklamacie na kvalitu služby či jakýkoliv výpadek služby přesahující 1 hodinu, je uživatel povinen podat písemně neprodle od vzniku závady, a to na telefonní číslo +420 607 66 00 33 formou SMS ve tvaru přímějí, jméno, č. smlouvy uživatele, popis problému nebo na emailové adrese, které je zveřejněna v kontaktech provozovatele. (2) Doba přerušení provozu (článek X. odst. 2) se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli oznámeno přerušení provozu. (3) Není-li přerušení provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamacie služby neoprávněná. (4) Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamacii na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. (5) Reklamacie na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez vyčteného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. (6) Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

Článek XXII - Zrušení smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo okamžitě zrušit smlouvu s uživatelem v případě, že v dané lokalitě není požadovaný počet připojených uživatelů - minimálně 35. V případě zrušení smlouvy z tohoto důvodu si poskytovatel vyhrazuje právo předat uživatele konkurenčnímu poskytovateli, což poskytovatel uživateli písemně oznámí.

Článek XXIII - Změna všeobecných podmínek

(1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu. (2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň jeden měsíc před dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti. (3) Změna všeobecných podmínek se považuje též za oznámenou uplynutím čtrnácti dnů dne umístění změny všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele. (4) Pokud změna všeobecných podmínek vede ke zhoršení kvality služby nebo výrazně mění práva a povinnosti stran v neprospectu uživatele, je uživatel nejpozději do 14 dní ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn smlouvou s poskytovatelem vypovědět, a to s vypovědní lhůtou dva měsíce, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné vypovědi poskytovateli. Vztah mezi poskytovatelem a uživatelem ve vypovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním všeobecných podmínek účinných před jejich změnou. (5) **Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.5.2016.**

Kvalita služeb dle nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120 platná od 25. 11. 2015

Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem a atmosférické a fyzikální vlivy mohou mít vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, kdy může být rychlost přístupu k internetu v okamžicích maximálního vytížení segmentu sítě poskytovatele, ke které je uživatel připojen, nebo fyzikálních či atmosférických vlivů, snížena na 60% rychlosti inzerované. Pokud má tedy koncový uživatel objednanou službu, kdy 60 % její inzerované přístupové rychlosti je méně, než pro své plnohodnotné fungování, vyžaduje internetová služba, kterou koncový uživatel využívá prostřednictvím připojení k internetu poskytovatelského jemu poskytovatelem, může koncovým uživatelem užívaná služba fungovat nekontinuálně, nebo je snížena kvalitě. Dle přílohy č. 1 VO-S/1/08.2020-9, které se odkazuje na článek 4 odst. 1 písmeno d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 se za velkou trvajících odchylku od běžné 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 měření stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotou běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: SDR (download, L 4) < BDR (download, L 4) a zároveň TBDR (upload) > 70 minut, nebo SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4) a zároveň TBDR (download) > 70 minut, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM IOS/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžné dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžné dostupné rychlosti. Za velkou opakující se odchylku od běžné

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti GETLINK, provozované společností Getlink media s.r.o.

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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$, a zároveň $\exists t1, t2, t3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň $(t3 - t1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$, nebo $SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$, a zároveň $\exists t1, t2, t3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň $(t3 - t1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, $(x \in N+)$ označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu. Laicky řečeno bude stahování dat ze sítě internetu pomalejší, než je službou, kterou koncový uživatel používá vyžadováno, což může vést k zasekávání videa, zvýšeným latencím atd. V takovém případě je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost. Pokud má koncový klient u poskytovatele sjednáno zároveň s připojením k internetu i přístup ke službě IPTV, kterou prostřednictvím své datové sítě poskytovatel uživatelům nabízí, je pro provoz služby IPTV používána nezanedbatelná přenosová kapacita, která může mít významný dopad na plynulost užívání dalších aplikací a služeb užívaných ve stejném časovém údobí, jako používání služby IPTV. Laicky řečeno, pokud bude klient sledovat IPTV a zároveň stahovat velké objemy dat značnou rychlostí, tak může docházet k poklesům kvality přenosu - zasekávání videa a IPTV a navýšení latence. V případě, že koncový klient požaduje takovéto využívání připojení k internetu přes síť poskytovatele, tak je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost, nebo začít aplikovat pravidla řízení síťového provozu s prioritizací cílených služeb - QoS. Na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů nemají opatření řízení provozu uplatňována poskytovatelem a fyzikální a atmosférické vlivy žádný vliv. V případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky má uživatel právo reklamovat službu dle VOP, bod 6. Pokud se rychlost nevyvíjí podle scénáře popsaného v tomto odstavci, pak je klient oprávněn rychlost připojení reklamovat, protože se nejedná o vlastnost přípojné linky, ani sítě, ale o poruchu. Klient je oprávněn kdykoliv reklamovat snížení kvality služby. Poskytovatel bezodkladně reklamaci prověří a informuje o zjištěných skutečnostech a případně formě nápravy klienta. Pokud nebude klient se způsobem a termínem vyřízení reklamacie spokojen, má právo se obrátit na nadřízený dozorový orgán uvedený v 6.9. těchto všeobecných podmínek.