

ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB obchodní společnosti Fastport a.s.

I. Úvod

1. Tento řád platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi obchodní společností Fastport a.s. jako poskytovatelem a třetí osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“).

II. Definice pojmů

1. Data – informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávány či přenášeny prostředky výpočetní techniky.
2. Síť poskytovatele – datová síť provozovaná poskytovatelem. Jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patří poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.
3. Síť Internet – síť spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
4. Spam, Junk E-Mail – provozovat spamming znamená zaplavovat Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.
5. Cross posting – hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.
6. DNS – Domain Name System. Základní služba Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.
7. Neinteraktivní přenos dat – automatický přenos dat bez zásahu uživatele.
8. IP adresa – skupina čtyř čísel, z nichž každé je reprezentováno jedním bytem, a která jsou oddělena tečkou. IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.
9. Routing síť – směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.
10. Dostupnost služby = $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$

TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.

TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu uživatele k síti u přerušení oznámeného podle článku III. odst. 2, nebo od okamžiku ohlášení poruchy nebo neavizovaného přerušení přístupu uživatele k síti Internet dle článku III. odst. 3, do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušení přístupu uživatele k síti z důvodu oprav a údržby za podmínek článku III. odst. 2 v rozsahu nepřesahujícím 360 minut v každém kalendářním měsíci.

TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.

III. Podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb

1. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli přístup k počítačové síti Internet tak, aby uživatel mohl tuto síť využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti služby nepřetržitě 24 hodin denně.
2. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k počítačové síti Internet za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se poskytovatel zavazuje oznámit přerušení přístupu uživateli nejméně 12 hodin předem na webovských stránkách poskytovatele. Plánované opravy a údržbu sítě je poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu na síti, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Přerušení přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě poskytovatele v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci se nezapočítává do doby nedostupnosti služby.
3. Případné poruchy a neavizované přerušení přístupu k síti Internet je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na telefonické linky **773 123 013 a 773 123 011** s provozem od 8.00 do 18.00. V době 18:00 – 8:00 na telefon **464 601 801**, nebo e-mailovou adresu : **noc@fastport.cz**
Případnou poruchu nebo přerušení přístupu uživatele k síti Internet je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich ohlášení některým ze způsobů uvedených v odstavci 3. tohoto článku. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby.
4. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet zavinil uživatel, poskytovatel má nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy.

IV. Koncový bod služby

1. Přístup uživatele do sítě Internet zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby (viz smlouva).
2. Poskytovatel se zavazuje nainstalovat koncový bod služby na adrese určené uživatelem a uvedené ve smlouvě ve lhůtě 30 dnů od podpisu Smlouvy.
 - V případě, že typ koncové přípojky vyžaduje napájení 230V uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodné podmínky, přístup a napájecí okruh 230V z rozvodné skříně (zásuvka), jištěný jističem minimálně 8A s charakteristikou B nebo C a dále doklad o provedení revize veškerých elektrických obvodů určených pro napájení koncového bodu služby ne starší dvou let.
3. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet poskytovateli až dnem, v němž uživatel vhodný prostor skutečně zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejspozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, poskytovatel má právo do Smlouvy odstoupit a požadovat na uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
4. Koncový bod služby přenechává poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání uživateli, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu služby není uživatel povinen platit poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb žádnou další odměnu.
5. Uživatel má nárok odstoupit od smlouvy o poskytování datových a hlasových služeb před počátkem instalace přístupového bodu a poskytováním služeb a to za úhradu stornoplatku smlouvy ve výši 2000,-Kč. Po předání služby, se ukončení smlouvy řídí smluvními podmínkami. Za předání služby se považuje podpis předávacího protokolu, nebo 1. úhrada vyúčtované služby za dané období.

6. Uživatel je oprávněn užívat koncový bod služby výlučně v souladu se Smlouvou a Řádem a k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením.
7. V den skončení Smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod služby poskytovateli ve stavu v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí koncového bodu služby dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu služby provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod služby umístěn. V případě prodloužení užívatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 15,000- Kč (slovy: patnácttisickorunčeských).

IV. Další práva a povinnosti poskytovatele a uživatele

1. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neručí za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovacími linkami a systémy dalších provozovatelů.
2. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství podle zákona č.127/2005 Sb., o telekomunikacích.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování – routing sítě.
4. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup do sítě Internet poskytovaný na základě smlouvy třetí osobě.
5. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.
6. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS. Uživatel se zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.
7. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu.
8. Uživatel je povinen pečovat o to, aby jím zveřejňované informace v síti, zejména routovací informace a informace o doméně odběratele, byly korektní.
9. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů.
10. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
11. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s tímto Řádem a Smlouvou.
12. V případě porušení povinností uživatele uvedených v odstavcích 4. až 10. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že poskytovatel odstoupí z tohoto důvodu od Smlouvy, je dále oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši šestinásobku dohoduté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
13. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve smlouvě, zejména změnu obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení konkursního nebo vyrovnacího řízení.
14. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
15. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy nebo tohoto Řádu na třetí osobu.
16. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou.
17. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
18. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.
19. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání datových a telekomunikačních služeb za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
20. Poskytovatel poskytuje zdravotně postiženým osobám slevu na služby přístup k síti INTERNET ve výši 25% a na hlasové služby slevu ve výši 1%. Pro uplatnění slevy je nutné při podpisu smlouvy předložit průkaz zdravotně ZTP.
21. V případě změny ceny služeb je poskytovatel povinen toto písemně oznámit uživateli formou písemného dodatku. V případě zamítnutí změny ceny služby ze strany uživatele mají jak poskytovatel, tak uživatel nárok od smlouvy odstoupit bez udání důvodu. Aktuální ceník je vystaven v provozovně poskytovatele a na webových stránkách. V případě oprávněné reklamace má uživatel nárok na poměrnou slevu z ceny služby.
22. Uplatnění reklamace vad poskytnuté služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby je uživatel oprávněn provést písemnou formou na adresu sídla Poskytovatele. Poskytovatel je povinen se k tomuto vyjádřit do 30 dnů od doručení reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost poskytnuté služby dle smlouvy.
23. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu a tento Řád a obecné závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

V. Závěrečná ustanovení

1. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zastížen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
2. Uživatel i Poskytovatel shodně prohlašují, že se podrobně seznámili s tímto Řádem, s jeho obsahem souhlasí a považují jej za nedílnou součást Smlouvy. Podpisem **smlouvy** stvrzují i podpis **Řádu datových a telekomunikačních služeb**.