

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 zaplavit 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.

Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

Služba 1000Mb/500Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	1000Mb/s	500Mb
Běžně dostupná	Více než 600Mb/s	Více než 300Mb/s
Minimální garantovaná	300Mb/s	150Mb/s
Maximální	Až 1000Mb/s	Až 500Mb/s

Služba 500Mb/250Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	500Mb/s	250Mb
Běžně dostupná	Více než 300Mb/s	Více než 150Mb/s
Minimální garantovaná	150Mb/s	75Mb/s
Maximální	Až 500Mb/s	Až 250Mb/s

Služba 300Mb/100Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	300Mb/s	100Mb
Běžně dostupná	Více než 180Mb/s	Více než 60Mb/s
Minimální garantovaná	90Mb/s	30Mb/s
Maximální	Až 300Mb/s	Až 100Mb/s

Služba 100Mb/30Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	100Mb/s	30Mb
Běžně dostupná	Více než 60Mb/s	Více než 18Mb/s
Minimální garantovaná	30Mb/s	9Mb/s

Služba 50Mb/30Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	50Mb/s	30Mb
Běžně dostupná	Více než 30Mb/s	Více než 18Mb/s
Minimální garantovaná	15Mb/s	9Mb/s
Maximální	Až 50Mb/s	Až 30Mb/s

Služby 30Mb/10Mb

Rychlost	Stahování	Odesílání
Inzerovaná	30Mb/s	30Mb
Běžně dostupná	Více než 18Mb/s	Více než 18Mb/s
Minimální garantovaná	9Mb/s	9Mb/s
Maximální	Až 30Mb/s	Až 30Mb/s

Maximální rychlost - Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{download}),$$

$$R_{\max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{upload}),$$

kde R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojivá vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti R_{\max} (L 1).

Inzerovaná rychlost - Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$$

$$R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$$

kde R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost - Běžně dostupná 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/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\text{BDR}(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4),$$

$$\text{BDR}(\text{upload}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4),$$

kde BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Minimální garantovaná - Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\min}(\text{download}, L 4) \geq 30 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \text{ a zároveň } \text{SDR}(\text{download}, L 4) \geq R_{\min}(\text{download}, L 4),$$

$$R_{\min}(\text{upload}, L 4) \geq 30 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \text{ a zároveň } \text{SDR}(\text{upload}, L 4) \geq R_{\min}(\text{upload}, L 4),$$

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{\min} je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Inzerovaná rychlost - Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k

internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\text{Rinzer (download, L 4)} \leq \text{Rodmax (download, L 4)},$$

$$\text{Rinzer (upload, L 4)} \leq \text{Rodmax (upload, L 4)},$$

kde Rinzer je inzerovaná rychlost, Rodmax je odhadovaná maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Velká trvající odchylka - Za velkou trvající odchylku od běžně 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 měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)} \text{ a zároveň } \text{TBDR (download)} > 70 \text{ minut,}$$

$$\text{nebo } \text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)} \text{ a zároveň } \text{TBDR (upload)} > 70 \text{ minut,}$$

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI 4/11 a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti

Velká opakující se odchylka - Za velkou opakující se odchylku od běžně 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:

$$\text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)}, \text{ a zároveň } \exists t_1, t_2, t_3: \text{TBDR (download)} \geq 3,5 \text{ minuty a zároveň } (t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - \text{TTestB}),$$

$$\text{nebo } \text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)}, \text{ a zároveň } \exists t_1, t_2, t_3: \text{TBDR (upload)} \geq 3,5 \text{ minuty a zároveň } (t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - \text{TTestB}),$$

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t_x ($x \in N+$) 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.

Při překročení Velké trvající odchylky a Velké opakující se odchylky má zákazník nárok na uplatnění reklamace služby.

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 přerušeni 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. Přerušeni 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 nevizované přerušeni přístupu k síti Internet je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na telefonické lince **464 601 802**, nebo e-mailovou adresu : **noc@fastport.cz**
Případnou poruchu nebo přerušeni 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 přerušeni 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.
3. 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.
4. 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

bodů služby nejpozději 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.

5. 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.
6. Uživatel má nárok odstoupit od smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb před počátkem instalace přístupového bodu a poskytování 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.
7. 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.
8. 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 prodlžení uživatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 15,000- Kč (slovy: patnácttisíckorunčeských).

V. 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 poskytované na základě smlouvy třetí osobě.
5. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by změnil 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 nespecifického 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 doměně 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 šestnásobku 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 jména a příjmení nebo e-mailové adresy pro doručování a obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení konkursního nebo vyrovnávacího 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. Cena za poskytování datových a telekomunikačních služeb je stanovena platným ceníkem poskytovatele uveřejněným na internetových stránkách poskytovatele www.fastport.cz a dostupným na jeho prodejně (dále jen „Ceník“). Není-li splatnost ceny sjednána ve Smlouvě, platí, že cena za poskytování datových a telekomunikačních služeb je splatná vždy do 10. dne daného měsíce na základě písemného vyúčtování zaslání uživateli e-mailem, a to na účet poskytovatele uvedený ve vyúčtování. Uživatel je povinen uvést při platbě variabilní symbol uvedený ve vyúčtování. Poskytovatel je oprávněn vystavit vyúčtování 1. den měsíce, za nějž jsou služby účtovány. Platba za služby se považuje za uhrazenou dnem připsání částky ve prospěch účtu poskytovatele.
21. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně změnit. Každou změnu Ceníku je poskytovatel povinen uživateli písemně oznámit nejméně 30 dnů před její účinností. Na základě oznámení o změně Ceníku má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Toto právo uživateli zaniká uplynutím 30 dnů ode dne doručení oznámení o změně Ceníku.
22. Poskytovatel poskytuje zdravotně postiženým osobám z cen uvedených v Ceníku 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.

23. Uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby je uživatel oprávněn provést písemnou formou na adresu sídla poskytovatele nebo na jeho e-mailovou adresu. Poskytovatel je povinen se k tomuto vyjádřit do 30 dnů od doručení reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost poskytované služby dle smlouvy.
24. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu a tento Řád a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

VI. Smluvní pokuty, poplatky

Ceník administrativních poplatků:

Zaslání druhé výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu 10 dní po splatnosti fakturované částky	100,- bez DPH
Zastavení služby z důvodu neplacení	100,- bez DPH
Opětovná aktivace služby po odpojení z důvodu neplacení fakturované částky	100,- bez DPH
Zpracování – vrácení nevyžádané, nebo zdvojené platby po ukončení, nebo během trvání smlouvy	100,- bez DPH

VII. Závěrečná ustanovení

1. 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**.
2. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím e-mailu. Písemnost zasláná e-mailem se považuje za doručenu prvním následujícím pracovním dnem po jejím odeslání na e-mailovou adresu druhé strany.
3. 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**.