

PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘÍSTUPU K INTERNETU A ZAJIŠTĚNÍ SOUVISEJÍCÍCH PRÁV KONCOVÝCH UŽIVATELŮ

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“), kterým se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele Mgr. Radek Vymazal (dále jen „Poskytovatel“) zveřejněné na www.ictmorava.cz o informace požadované Nařízením.

Tato Pravidla, jakož i veškeré služby poskytované Poskytovatelem jsou v souladu se zásadou technologické neutrality.

Účastník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má účastník právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele).

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

Poskytovatel může přijímat opatření přiměřeného řízení provozu v souladu s Nařízením, tedy tato opatření jsou transparentní, nediskriminační, přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech. Za účelem optimalizace celkové kvality přenosu je poskytovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášovaných prostřednictvím služby přístupu k internetu. Opatření nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu ve smyslu Nařízení mohou být uplatněna zejména za účelem ochrany integrity a bezpečnosti sítě, např. při předcházení kybernetickým útokům nebo za účelem zabránění přetížení sítě nebo pokud to vyžadují platné právní předpisy.

Tato Pravidla účastníkům služeb poskytují mimo jiné také informace o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu (pokud tak již nestanoví smlouva nebo obchodní podmínky – „VP“), soukromí účastníků a ochranu jejich osobních údajů.

Účelem těchto Pravidel je tedy především informovat účastníky služeb o rychlosti, kterou může poskytovatel skutečně poskytovat, když za běžně dostupnou rychlost se považuje rychlost, kterou by mohl běžný účastník služeb očekávat většinu času využívání služby, a dále informovat také o prostředcích nápravy pro nesplnění požadavků na výkon, pokud tyto nejsou stanoveny ve smlouvě nebo VP.

Poskytovatel poskytuje služby přístupu k síti internet v pevné síti za následujících podmínek:

Jednotlivé druhy/tarify služby přístupu k síti internet se liší svými rychlostmi, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

<u>Výchozí rychlosti</u>	<u>Stahování (download)</u>	<u>Odesílání/vkládání(upload)</u>
Inzerovaná/běžně dostupná	dle popisu tarifu v ceníku	dle popisu tarifu v ceníku
Minimální	33% inzerované rychlosti	33% inzerované rychlosti
Maximální	100% inzerované rychlosti	100% inzerované rychlosti

Inzerovaná rychlost je současně běžně dostupnou rychlostí ve smyslu Nařízení.

Velké odchylky od uvedených rychlostí stahování a odesílání by neměly nastat, pokud se toto přesto stane, má účastník právo na reklamaci služeb dle VP a reklamačního řádu. Pokud se občas vyskytnou odchylky od inzerovaných rychlostí (odchylky jsou závislé na mnoha faktorech), pak tyto mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu u jednotlivých služeb přístupu k internetu, aplikací nebo obsahu, mohou způsobit zpomalení načítání a odesílání obsahu. Faktory, které by mohly ovlivnit kvalitu služby, jsou např.: zvolený tarif, zařízení používané účastníkem, počasí, úroveň kvality signálu a jiné.

V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky má účastník **právo na reklamaci služby** dle podmínek uvedených v reklamačním řádu, VP a v platných právních předpisech (především v případech nedodržení inzerované rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby).

Nastavit rychlost služby přístupu k internetu je možné uzavřením smlouvy na konkrétní druh služby/tarif (varianta připojení).

Změnu či nastavení rychlosti tarifu je možné provést na základě e-mailové nebo písemné žádosti zákazníka změnou konkrétního tarifu (změnou varianty připojení uvedené ve smlouvě) na tarif vyšší (přechod na vyšší tarif není zpoplatněn, resp. je zdarma) nebo nižší (přechod na nižší tarif je zpoplatněn dle platného ceníku poskytovatele), čímž po provedení změny poskytovatelem (potvrzením změny tarifu k určitému datu) požadované účastníkem dochází ke změně smlouvy.

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit **opatření přiměřeného řízení provozu**, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a smluvními podmínkami sjednanými s účastníkem. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé omezení služby, tj. snížení kvality a dostupnosti služby přístupu k síti na straně účastníka. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz / omezit nebo úplně zamezit přístup uživatele do sítě poskytovatele; iii./ ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech účastníka.

Mgr. Radek Vymazal