

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb Poskytovatele:

TeamCity s.r.o., Čihálkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268

Uživatel: pro spotřebitele a vydané dne 15.2.2021

SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

Tyto Všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností TeamCity s.r.o., Čihálkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132 zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268, (dále jen „poskytovatel“) pro subjekty považované za spotřebitele ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, v platném znění (ve smyslu uvedených právních předpisů je za spotřebitele považována fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání; dále jen „zákazník“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouvy o poskytování internetových, datových a hlasových služeb“ případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, (dále tyto smlouvy jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu §89/2012 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb a ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“), platné v okamžiku uzavření Smlouvy, nejsou-li technické specifikace a ceny již uvedeny ve Smlouvě.

DEFINICE POJMŮ

Poskytovatel:

společnost TeamCity s.r.o., Čihálkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268

Uživatel:

uživatel služby internet ve smyslu smlouvy.

Přípojka:

soubor technických prostředků propojující telekomunikační zařízení na straně zákazníka.

Předplacená služba:

system založený na předplatném za službu s možností volby délky trvání.

Popis služby

Služba k přístupu sítě internet je veřejná telekomunikační služba provozovaná na základě osvědčení ČTU č.3379 k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat.

Uživatelé se připojují ke službě a sdílejí celkovou kapacitu služby v rámci sítě přístupových bodů.

Maximální rychlost

Nejvyšší možná dosažitelná rychlost pro stahování a odesílání dat, která odpovídá inzerované rychlosti a je uváděna v Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak. Maximální rychlost u přípojek WiFi může být ovlivněna variací fyzikálních příčin, zejména meteorologickými jevy (hustý déšť, husté sněžení, silný vítr, blesky), narušení Fresnelovy zóny (vzrůst okolní vegetace v radiové trase, výstavba objektů), lokální zarušení aktuálně využívaného kmitočtového pásma.

Minimální rychlost

Hodnota, která odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby. Tato rychlost může být uváděna na Technické specifikaci a pokud tomu tak je, považuje se za směrodatnou rychlost uvedenou na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak. Inzerovaná rychlost Rychlost totožná s Maximální rychlostí. Tato rychlost není uváděna na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit.

Běžně dostupná rychlost Rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne. Tato rychlost může být uváděna na Technické specifikaci a pokud tomu tak je, považuje se za směrodatnou rychlost uvedenou na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak. Rychlost

přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb (např. IPTV, YouTube, Netflix atd.), na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována na Koncovém zařízení. Bezdrátové připojení (domácí WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti od Zákazníka bude pro Poskytovatele rozhodující výstup měření z Koncového zařízení, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní Zákazníkovi nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot.

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.

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. Při výpadku služby nebo při nedodržení parametrů služby má Zákazník právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu.

Zřízení služby

Realizace přípojky uživatele musí být provedena dle standardů pro technologii 802.11a/b/g v poskytovatelem schválené konfiguraci. Pokud je instalace provedena pomocí jiných zařízení, či v rozporu s poskytovatelem doporučenými postupy, nenese poskytovatel odpovědnost za správnou funkčnost služby na straně zákazníka. Podmínkou využívání služby je uzavření smluvního vztahu a mezi uživatelem a poskytovatelem. Poskytovatel údaje zpracovává dle zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2001 Sb. Podmínkou využívání služby jsou včasné platby za službu. Připojení uživatele Uživatel služby je povinen respektovat podmínky poskytovatele pro připojení. Tyto podmínky jsou stanoveny jako technická specifikace, která definuje hardware, který je možné pro službu využít, minimální sílu signálu a přímou viditelnost na přístupový bod služby. Poskytovatel se zavazuje provést práce vedoucí ke zprovoznění služeb v co nejkratším termínu, dle dohody s jednotlivými účastníky. Instalace se považuje za ukončenou montáží UTP zásuvky na zdi, v místě co nejbližším vstupu do budovy, případně předáním UTP kabelu s koncovkou RJ45 v místě předem dohodnutém s uživatelem. V případě požadavků na nestandardní umístění zásuvky uživatel uhradí tyto práce dle skutečných nákladů. Předáním se rozumí předvedení služby na přenosném počítači uživatele nebo na počítači uživatele, v případě, že uživatel nebude mít správně nakonfigurovaný systém. Konfigurace a nastavení systému uživatele NENÍ součástí služby. V případě, že si zákazník provádí instalaci svépomocí, je předávacím bodem nejbližší prvek poskytovatele. Uživatel prohlašuje, že všechna instalace zařízení je provedena se souhlasem majitele nemovitosti a bere na vědomí, že pokud uvedený souhlas nemá, může mu poskytovatel účtovat veškeré související náklady vzniklé tímto prohlášením. Uživatel se zavazuje zajistit po dobu instalace přístup do prostor nutných k montáži zařízení. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jako minimální garantovanou rychlostí služby se rozumí 30% výše rychlosti inzerované a běžně dostupná rychlost je stavena ve výši 60% inzerované rychlosti

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel využívá službu takovým způsobem, aby ostatním uživatelům nenarušoval její užívání. Uživatel nesmí přetěžovat prostředky přístupové sítě služby. Uživateli je zakázáno používat jakékoliv prostředky a techniky, které by mohly sloužit k průniku do HW a SW prostředků sítě nebo zařízení ostatních uživatelů v rámci sítě či vyvíjet aktivity směřující k získání omezených prostředků sítě či získání kontroly nad těmito zařízeními. Uživatel je zakázáno podobné techniky a prostředky používat k těmto účelům i na prostředky mimo službu a síť poskytovatele. Uživatel služby nese plnou zodpovědnost za škody způsobené třetím stranám i poskytovateli v souvislosti s nedodržení těchto podmínek. Uživatel nesmí dále službu přeprodávat ani poskytovat kapacitu přípojky jiným osobám, vyjma vlastní domácnosti. Uživatel ručí za neoprávněné používání a šíření nelegálního software nebo jiných prostředků, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR na své přípojce. Je zakázáno obtěžovat ostatní uživatele nevyžádanou poštou, zbytečně přetěžovat síť poskytovatele stahováním neúměrných objemů dat.

Uživateli je doporučeno se pravidelně informovat o nových informacích služby prostřednictvím webových stránek služby. Uživatel je povinen vždy a řádně platit za provoz služby složenkou, trvalým nebo jednorázovým příkazem k úhradě. Neuhrazení provozu služby má za následek odpojení uživatelské přípojky. Znovu připojení uživatelské přípojky je zpoplatněno dle ceníku, uvedeného na webových stránkách služby. Uživatel má právo na využívání všech prostředků sítě stejnou měrou jako ostatní uživatelé služby s ohledem na technické a geografické podmínky a zásah vyšší moci, které toto právo neznemožňují. Uživatel má právo požadovat odstranění technických problémů, které vznikají na straně poskytovatele služby, a které s nimi přímo souvisí.

Poskytovatel se zavazuje zjištěné poruchy, které souvisí s provozem služby odstranit v nejbližším možném termínu od zjištění poruchy. Uživateli je zejména zakázáno jakýmkoli způsobem manipulovat se zařízeními, jež jsou majetkem poskytovatele, případně zařízeními, na jejichž provozuschopnosti závisí funkčnost sítě, sbírat data o topologii sítě, snažit se zjistit a změnit nastavení zařízení v majetku nebo správě poskytovatele.

Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel zodpovídá za to, že na přístupové body služby, budou použity zařízení, které mají doklad o shodě dle všeobecného oprávnění č. VOR/12/08.2005-34. Poskytovatel se zavazuje, že bude provozovat službu, pokud mu to neznemožní objektivní podmínky, například zrušení GL(všeobecného oprávnění) na provozování služeb, přírodní katastrofa, technická omezení způsobená dodavatelem dále poskytované služby nebo rušení. Zabrání-li poskytovateli provozovat službu objektivní podmínky uvedené v těchto podmínkách, nevzniká uživateli nárok na vrácení zaplacené ceny za službu, ani nárok na uplatnění náhrady škody, pokuty nebo jiné sankce. Dojde-li ke zrušení poskytování služby ze strany poskytovatele z důvodů jiných než je uvedeno výše, vznikne uživateli nárok na vrácení poměrné části ceny zaplacené za službu. Tento nárok se vylučuje u plánovaného zrušení poskytování služby. Termín zrušení poskytování služby musí být uveden na webové stránce služby minimálně 3 měsíce před datem ukončení poskytování služby. Poskytovatel bude informovat uživatele o změnách a novinkách prostřednictvím webových stránek služby. Při provozu páteřní sítě a přístupových bodů se poskytovatel zavazuje respektovat platné normy a limity pro nelicencované pásmo. Poskytovatel je povinen informovat uživatele o změně všeobecných podmínek minimálně 30 kalendářních dní předem na svých webových stránkách (www.teamcity.cz), v zákaznickém portálu v sekci Novinky, případně emailem uvedeným při registraci uživatele.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

Cenové a platební podmínky

Platný ceník služby je umístěn na webových stránkách služby. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, uživatel je povinen platit službu automaticky každý měsíc na účet poskytovatele uvedený ve smlouvě. V případě, že služba nebude na základě výzvy uhrazena, bude provoz služby přerušen až do přijetí úhrady. V této době nemá uživatel právo využívat službu, avšak je povinen za tuto dobu řádně uhradit poplatek, jako by službu využíval.

Znovu připojení do sítě poskytovatele je účtováno dle ceníku. Uživatel má vždy právo požádat o snížení ceny za poskytované služby, či o navýšení rychlosti v závislosti na aktuální obecné ceně služeb obdobného charakteru, v případě, že nemá sjednanou smlouvu na dobu určitou. Poskytovatel musí na tento požadavek odpovědět do 30ti dnů.

Reklamac

V případě nefunkčnosti služeb má uživatel právo službu reklamovat. Za nefunkčnost se považuje neprovoznost delší než 70 minut. Za nefunkčnost se nepovažují předem hlášené odstávky zařízení, na dobu nezbytně nutnou, za účelem údržby. Ohlášením se považuje zaslání informačního emailu na emailovou adresu uvedenou uživatelem ve smlouvě, případně vystavením informace na webových stránkách služby, minimálně jeden den předem. Uživatel může službu reklamovat e-mailem, SMS nebo telefonicky na kontaktech uvedených na smlouvě. Jakékoli závady musí uživatel hlásit v co nejkratší době. V případě nahlášení výpadku sítě po 2 a více dnech, NELZE tuto dobu započíst do reklamované. Za dobu neprovoznosti delší než 48 hodin náleží objednateli sleva ve výši poměrné částky měsíční platby. Z reklamace jsou vyloučeny poruchy zaviněné vyšší mocí, jako například vlivem počasí, vandalismem, nahodilými událostmi a zločinem.

Za závadu v poskytování služby je pro tento účel považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky (velká trvající, velká opakující se, výpadek služby) dle definice VOS/1/08.2020-9. Pro řádnou reklamaci dle ujednání tohoto odstavce doporučujeme, aby Zákazník pro prokázání hodnot reklamované úrovně kvality použil veřejně dostupný nástroj dostupný na stránkách ČTÚ a výsledek měření v rámci reklamace dokladoval

https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/metodikapromereniavyhodnocenidatovyhparametrupevnychsiti_elektronickyhkomunikaciverze2.0.pdf

Uživateli je poskytována ze strany poskytovatele telefonická technická podpora na telefonních číslech +420777107007, případně +420598598800 v pracovních dnech v době 9:00-17:00.

Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamac musí být uplatněna písemně a doručena na některé z kontaktní míst uvedených na webových stránkách poskytovatele (www.teamcity.cz), případně adresu sídla společnosti.

Reklamac na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek, vyúčtování je Uživatel povinen zaplatit. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele

Případně řešení sporů probíhá podle předpisu ČTÚ, viz <http://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>

Ukončení smlouvy

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může zákazník kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou

v délce 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem doručení výpovědi.

V případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla ukončena z důvodů na straně zákazníka před uplynutím sjednané doby určité tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a současně úhradu ve výši 5% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (5% v případě ukončení smlouvy do tří měsíců od zřízení služby), přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.

Ostatní ujednání

V případě, že má uživatel v místě instalace umístěno jakékoli zařízení, jež je majetkem poskytovatele, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za zařízení. V případě ztráty, odcizení nebo poškození zařízení je uživatel povinen uhradit vzniklou škodu, v cenách platných při instalaci zařízení.

Sankce

Uživatel je vždy upozorněn elektronickou nebo písemnou formou na porušení svých povinností a má možnost nápravy. Pokud není sjednána náprava, včetně neplacení za službu, je uživateli odpojena služba bez náhrady. Po vyrovnání závazků je služba opět zprovozněna. V případě, že bude uživateli prokázáno, že službu dále přeprodával nebo sdílel její kapacitu s dalšími osobami, vyjímaje vlastní domácnosti, bude mu účtována pokuta ve výši 8 000 Kč.

V Ostravě, dne 15.2.2021

Za TeamCity s.r.o.:

Štěpán Kirman, jednatel