

Všeobecné podmínky

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

Rychvald.net s.r.o. Československé Armády 98; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 17439914; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 90081

Uživatel: pro spotřebitele a vydané dne 15.9.2022

SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

Tyto Všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností Rychvald.net s.r.o., Československé Armády 98; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 17439914; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 90081, (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 Rychvald.net s.r.o. Československé Armády 98; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 17439914; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 90081

Uživatel:

uživatel služby internet ve smyslu smlouvy.

Přípojka:

soubor technických prostředků propojující telekomunikační zařízení na straně zákazníka.

Předplacená služba:

systém založený na předplatném

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 uvedená 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 trvalá odchylka

Za velkou trvalou odchylkou 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 odchylkou 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

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 způsobené dodavatelem dále poskytované služby nebo rušení. Zabránil-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 páteří 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.rychvald.net), 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



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. Případné 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 10 000 Kč.

V Ostravě, dne 15.2.2021

Za Rychvald.net s.r.o.:

Štěpán Kirman, jednatel