

# Všeobecné obchodní podmínky sítě SitePark účinné od 1.1.2021

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací na základě schválených povolení a licencí, vydaných oprávněnými orgány státní správy, v souladu s právními předpisy ČR, zejména zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

## 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Je povinen odstranit případné závady, které se při poskytování služeb projeví. Závady budou řešeny v časech uvedených v bodě 3 těchto VP. Nahlášení je možno provést telefonicky (SMS), e-mailem nebo písemně uvedených v sekci kontakty na [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz) a v hlavičce smlouvy.

2.2. Nebude-li závada zaviněna poskytovatelem, dohodly se smluvní strany, že poskytovatel může účtovat Účastníkovi odstranění závady dle ceníku.

2.3. Nenese odpovědnost za zabezpečení Účastníkova počítače, softwaru či datové sítě.

2.4. Je oprávněn dočasně přerušit dodávku služeb při údržbě či opravách sítě. Plánované odstávky bude provádět po předchozím oznámení účastníkovi e-mailem. Neposkytl-li Účastník poskytovateli e-mailovou adresu, nepřeje si být o odstávkách informován.

2.5. Provádí průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasně krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.

2.6. Garantuje funkčnost a kvalitu služeb dle Smlouvy pouze na zařízeních, která účastníkovi přímo dodal či pro provoz výslovně schválil.

2.7. V případě účastníkova porušení povinností v bodech 3.2, 3.3 a 3.4. těchto VP po něm může poskytovatel požadovat uhrazení všech nákladů spojených s nápravou, může přerušit dodávku služeb do napravení stavu a/nebo může okamžitě ukončit smlouvu.

2.8. Veškeré změny smlouvy, VP, ceníku a dalších podstatných skutečností bude poskytovatel provádět po informování Účastníka emailem, na adrese [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz) a v online informačním systému (viz níže)

## 3. Práva a povinnosti účastníka

3.1. Účastník souhlasí s případným využitím jeho stávající kabeláže v objektu.

3.2. Není oprávněn poskytovat služby třetím osobám (mimo domácnost či organizaci), pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

3.3. Zavazuje se dodržovat zásady etiky a bezpečnosti při užívání služeb. Vyvaruje se zejména spamování, pokusů o průnik do sítě či o narušení jejího chodu. V případě, že by jeho činnost mohla ohrožovat bezpečnost a kvalitu provozu Poskytovatelovy infrastruktury nebo ostatních uživatelů, může být účastníkovi omezen přístup ke službám až do doby odstranění nebezpečí.

3.4. Nebude používat jinou síťovou konfiguraci přípojky, než poskytovatelem přidělenou. V případě neoprávněné změny nebude výpadek služeb považován za zaviněný poskytovatelem.

3.5. Odpovídá za provoz ze své IP adresy (či VoIP telefonního čísla, bylo-li přiděleno)

3.6. Má právo přístupu do online informačního systému na adrese <https://unms.sitepark.cz/crm/login> pro přehled své platební historie, využívání doplňkových služeb, zažádání o změnu parametrů služeb či komunikaci s poskytovatelem. Přihlašovací údaje obdrží e-mailem po podpisu smlouvy.

3.7. Má možnost využít servisních služeb a technické podpory poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici na stránkách [www.sitepark.cz](http://www.sitepark.cz), kontaktní údaje ve smlouvě a webu.

## 4. Parametry služby a reklamace

4.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

4.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

4.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlednutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

4.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákaznickém stanovený účet.

4.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

4.6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

4.7. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.

## 5. Parametry rychlosti připojení

5.1. Služba je poskovaná při agregaci 1:10 a rychlost se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky

Název tarifu	Rychlost minimální (Mb/s)		Rychlost běžná (Mb/s)		Maximální / inzerovaná (Mb/s)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
BRONZOVÝ 15	7.5	4.9	13	6.3	15	7
STŘÍBRNÝ 50	25	17.5	45	22.5	50	25
ZLATÝ 100	50	25	40	90	100	50
PLATINOVÝ 300	150	75	270	135	300	150
VZDUCH DESET	5	2.5	9	4.5	10	5
VZDUCH DVACET	10	5	18	9	20	10
VZDUCH ČTYŘICET	40	20	36	18	40	20

#### Rychlost minimální (Mb/s)

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).

#### Rychlost běžná (Mb/s)

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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

#### Inzerovaná rychlost (Mb/s)

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).

#### Velká trvající 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 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.

#### 6. Parametry technické podpory

	Individual	Ostatní tarify	Poznámka
Monitoring (hod./dny v týdnu)	24/7	24/7	Dohled nad funkčností konkrétní účastníkovy linky
Statistiky	Ano	Ne	Generování a uchovávání statistik provozu konkrétní účastníkovy linky
Max. nedostupnost (hod./rok)	22	-	Max. součet délek výpadků zaviněných poskytovatelem za 365 dnů
Servisní zásah (nejpozději do)	dle smlouvy	2. prac. dny	Maximální čekací doba na servis
Telefonické hlášení poruch	nonstop	9-17, Po-Pá	Doba, kdy účastník může využít technické podpory
SMS hlášení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít sms podpor
E-mailové hlášení poruch	nonstop	nonstop	Doba, kdy účastník může využít emailové podpory

6.1. Čas se počítá vždy od nahlášení problému Účastníkem, a to výhradně na kontaktní údaje poskytovatele uvedené ve smlouvě.

6.2. Nedodržení kteréhokoliv z výše uvedených parametrů je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.5. těchto podmínek.

6.3. Má-li Účastník od Poskytovatele zapůjčeno zařízení, zavazuje se ho vrátit Poskytovateli plně funkční, s kompletním originálním příslušenstvím a v původním obalu do 7 dnů od skončení Smlouvy. V opačném případě jej poskytovateli uhradí.

#### 7. Ostatní a závěrečná ujednání

7.1. Tyto VP jsou účinné od 1.1.2021. K tomuto dni pozbývají platnosti všechny předchozí všeobecné podmínky