

# PROVOZNÍ ŘÁD

## společnosti SATT a. s.

### pro poskytování datových služeb – připojení do sítě Internet SATTNET

#### OBSAH:

1. Definice použitých pojmů.
2. Podmínky poskytované služby.
3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
4. Zabezpečení provozu služby.
5. Práva a povinnosti.
6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby SATTNET
7. Závěrečná ustanovení.

#### 1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. Provozní řád – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby SATTNET (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. Všeobecné a obchodní podmínky – podmínky společnosti SATT a. s. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné a obchodní podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost SATT a. s., kontaktní adresa Okružní 11, 591 01 Žďár nad Sázavou (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Služba SATTNET – nabídka připojení do sítě Internet (dále jen „Služba“).
- 1.6. Veřejná síť elektronických komunikací – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.7. Koncový bod sítě – je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“).
- 1.8. Kabelový modem – technické zařízení Poskytovatele služby, sloužící k připojení koncového zařízení (počítače) k síti poskytovatele (dále jen „Modem“).
- 1.9. Nabídka připojení do sítě Internet – způsob připojení do sítě Internet s definovanými parametry (dále jen „Nabídka“).
- 1.10. Změna Nabídky – změna parametrů služby dle požadavku zákazníka.
- 1.11. Připojovací poplatek – jednorázový poplatek za instalaci služby.
- 1.12. Poplatek za ukončení užívání služby – jednorázový poplatek za ukončení užívání služby.
- 1.13. Objednávka Zákazníka – dokument v písemné či elektronické podobě, na základě kterého je Zákazníkovi provedena aktivace Služby dle Nabídky, případně změna nabídky (dále jen „Objednávka“).

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných a obchodních podmínkách Poskytovatele.

#### 2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných a obchodních podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese (adresách), která je (jsou) uvedena (uvedeny) ve Smlouvě a v dodatku služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě, jež je definováno v tomto Provozním řádu, bod 1.7.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že Modem bude připojen do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.6. Náklady na provoz Modemu v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Klient může realizovat změnu Nabídky i v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání změny je 30 dní.
- 2.8. Změnu služby provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě Objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.
- 2.9. Zákazník není oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat vlastní Modem.

#### 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou SATTNET se rozumí připojení k síti Internet s dohodnutými parametry.
- 3.2. Službu SATTNET poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Nabídky Služby SATT NET jsou uvedeny v platném ceníku na internetové adrese Poskytovatele <http://www.satt.cz> nebo v tištěné podobě na IC.
- 3.4. Připojovací poplatek uhradí Zákazník jednorázově pořízení služby. Vyúčtování připojovacího poplatku bude Zákazníkovi provedeno současně s platbou za první účtovací období za službu. Cena poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
- 3.5. Zákazníkovi může být Provozovatelem v rámci SATTNET přidělena jedna e-mailová schránka (pokud zákazník nemá vlastní), která bude využita i pro přenos zpráv mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Za

doručenou se považuje zpráva uložená Provozovatelem do e-mailové schránky Zákazníka. Zákazník může k některým z výše uvedených služeb získat i webový prostor pro svoji prezentaci.

- 3.6. Technické parametry jednotlivých typů Nabídky Služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele <http://www.satt.cz> nebo v tištěné podobě na IC.

#### 4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závalu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závalu Služeb telefonem (566 654 888) na Dispečink Poskytovatele a to 24 hodin denně sedm dní v týdnu.
- 4.2. Reklamací technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závaly, v souladu s tímto Provozním řádem.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
  - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
  - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednáící jménem Zákazníka,
  - c) telefonní/faxové/spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
  - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při přiřízení služby,
  - e) datum a čas zjištění závaly,
  - f) popis závaly.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemně potvrzení ohlášené závaly a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závaly.
- 4.5. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závala na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, Modemu, případně ke koncovému zařízení Zákazníka.
- 4.6. Doba odstraňování závaly od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, takovou dobu, aby byla dodržena minimální dostupnost služby uvedené ve specifikaci služby s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 4.7. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.8. V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 4.9. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou (doručovací službou) nebo osobně na IC Poskytovatele.
- 4.10. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamací nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.11. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamací.
- 4.12. Reklamací a stížnostmi jsou podávány výhradně písemně. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídaný prostřednictvím IC osobně nebo na tel. 566 654 844.

#### 5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah Informací přenášených v rámci Služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsobit škody třetím osobám, nebo aby užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné a obchodní podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.

- 5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, „Přihlašovací jméno“, „Heslo“, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "callbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.13. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 5.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

## 6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby SATTNET.

- 6.1. V případě technických změn či rekonstrukce Sítě, či Koncového bodu sítě může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne takovou dobu, aby byla dodržena minimální dostupnost služby uvedené ve specifikaci služby.
- 6.2. Při Změně typu Nabídky může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že tato doba přesáhne takovou dobu, aby byla dodržena minimální dostupnost služby uvedené ve specifikaci služby.
- 6.3. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 8 Všeobecných a obchodních podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

## 7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce služeb. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele <http://www.satt.cz>. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti, se stává starý Provozní řád neplatný.
- 7.4. Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1. 4. 2016.