

## Provozní řád společnosti SATT a. s. pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací INTERNET

### 1. Definice použitých pojmů.

- 1.1. Poskytovatel je společnost SATT a. s., se sídlem Okružní 1889/11, 591 01 Žďár nad Sázavou (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Provozní řád - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby INTERNET.
- 1.4. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací - podmínky společnosti SATT a. s. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. Doručovací adresa Poskytovatele - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: SATT a. s., Okružní 1889/11, 59101 Žďár nad Sázavou
- 1.6. Služba INTERNET - nabídka připojení do sítě Internet poskytovaná na metalických i optických sítích a dále v pásmu 2,4 a 5Ghz v závislosti na dostupných možnostech Poskytovatele. (dále jen „Služba“).
- 1.7. Veřejná síť elektronických komunikací - přístupová Sít' pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Sít“).
- 1.8. Trasový napájecí bod je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.9. Kabelový modem / home gateway, optický převodník, přijímací radiová stanice - technické zařízení Poskytovatele služby sloužící k připojení koncového zařízení (počítače, wifi routeru) k síti Poskytovatele (dále jen „Zařízení Poskytovatele“).
- 1.10. Změna Služby — změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka.
- 1.11. Poplatek za ukončení užívání služby — jednorázový poplatek za ukončení užívání služby. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

### 2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem. Za závadu se nepovažuje snížená kvalita dostupnosti služby na bezdrátové části koncového zařízení dodaného Poskytovatelem (WIFI router), není-li zapříčiněna vadou koncového zařízení.
- 2.5. Náklady na provoz Zařízení Poskytovatele v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.6. Zákazník může požadovat změnu Služby v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je od prvního dne následujícího měsíce po přijetí a schválení Objednávky služeb.
- 2.7. Zákazník není oprávněn k Síti Poskytovatele připojovat vlastní zařízení dle bodu 1.9.

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

- 3.1. Službou INTERNET se rozumí připojení k síti Internet s dohodnutými parametry.
- 3.2. Službu INTERNET poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba INTERNET se může dle lokality měnit na základě technických možností a parametrů sítě Poskytovatele.
- 3.4. Technické parametry jednotlivých typů služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněny na internetové adrese Poskytovatele [www.satt.cz](http://www.satt.cz), nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
- 3.5. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené ve všeobecných obchodních podmínkách viz bod 5.8. a v tomto provozním řádu viz bod 3.7. podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI . Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
- 3.6. Rychlost je vyjádřena v Mbit/s v podobě stahování (download) / vkládání (upload).

### 3.7. Rychlosti služby

Typ služby	Inzerovaná rychlost	Maximální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Optik START	100/50 Mbit/s	100/50 Mbit/s	60/30 Mbit/s	30/15 Mbit/s
Optik OPTIMUM	200/100 Mbit/s	200/100 Mbit/s	120/60 Mbit/s	60/30 Mbit/s
Optik KOMFORT	500/200 Mbit/s	500/200 Mbit/s	300/120 Mbit/s	150/60 Mbit/s
Kabel START	50/4 Mbit/s	50/4 Mbit/s	25/3 Mbit/s	15/2 Mbit/s
Kabel OPTIMUM	100/6 Mbit/s	100/6 Mbit/s	60/4 Mbit/s	30/2 Mbit/s
Kabel KOMFORT	200/10 Mbit/s	200/10 Mbit/s	120/6 Mbit/s	60/3 Mbit/s
WiFi START	10/4 Mbit/s	10/4 Mbit/s	6/3 Mbit/s	3/2 Mbit/s
WiFi OPTIMUM	20/6 Mbit/s	20/6 Mbit/s	12/4 Mbit/s	6/2 Mbit/s
WiFi KOMFORT	50/10 Mbit/s	50/10 Mbit/s	30/6 Mbit/s	15/3 Mbit/s

Maximální rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná. Maximální rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v 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. Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v 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.

Běžně dostupná rychlost download je rychlost odpovídající stahování dat (download), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Běžně dostupná rychlost upload je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost download je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

3.8. Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9.

3.9. Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

1) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti 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.

2) 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.

3) Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

3.10. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 1) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě poskytnutí slevy do maximální výše měsíčního paušálu nebo dočasnou změnou parametrů služby za každý takový jednotlivý případ.

3.11. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 2) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě poskytnutí slevy do maximální výše měsíčního paušálu nebo dočasnou změnou parametrů služby za každý takový jednotlivý případ.

3.12. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu výpadek služby dle bodu 3) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě poskytnutí slevy do maximální výše měsíčního paušálu nebo dočasnou změnou parametrů služby za každý takový jednotlivý případ.

#### **4. Zabezpečení provozu služby.**

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby dle bodu 3.9. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonicky (566 654 888) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zaslané na adresu: info@satt.cz.
- 4.2. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady v souladu s tímto provozním řádem. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Poskytovatel má právo vyúčtovat Zákazníkovi náhradu škody jako účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním závady, která nevznikla na straně Poskytovatele.
- 4.4. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, Zařízení Poskytovatele, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka.
- 4.5. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné, dobu 2 pracovních dní s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.6. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9. 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.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci v provozovně Poskytovatele a nebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím zákaznického centra (566 654 844).
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny (reklamacie je oprávněná), je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

#### **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, nezpůsobil škody třetím osobám nebo 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 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 adresy, 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, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.13. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného Servisního ceníku zveřejněného na

stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

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 INTERNET**

6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně Trasových napájecích bodů) 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 12 hodin.

6.2. Při změně typu Služby 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 6 hodin.

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 7 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

6.4 Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu, které mohou mít vliv na snížení objemu dat a poskytované rychlosti. Opatření řízení provozu je aplikováno pouze za účelem dodržení unijního a národního práva, zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění přetížení sítě.

#### **7. Závěrečná ustanovení.**

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. 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. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává původní Provozní řád neplatný.

7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele [www.satt.cz](http://www.satt.cz).

7.4. Tento provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.