

Datum nabytí účinnosti: **1.1.2021**

1 Definice pojmů

- 1.1 **Poskytovatel** je společnost StarhillNET s.r.o., se sídlem Babice 144, 785 01 Babice.
- 1.2 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smluvní vztah na poskytování služeb s Poskytovatelem nebo zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření tohoto smluvního vztahu (pro potřebu bližší specifikace dle „ZoEK“ Účastník).
- 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 StarhillNET s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: Starhill.CZ s.r.o., Babice 144, 785 01 Babice. Emailová adresa info@starhill.cz.
- 1.6. **Služba INTERNET** - nabídka připojení do sítě Internet poskytovaná na metalických i optických sítích a dále v pásmu 2.4 a 5 GHz 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. **Router, optický převodník, přijímací rádiová stanice** - technické zařízení sloužící k připojení koncového zařízení (počítače, wifi routeru) k síti Poskytovatele (dále jen „Zařízení“).
- 1.10. **Změna Služby** — změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka.

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. Zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bude (výjimku tvoří výpadky sítě ze strany distributora) připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz pro účely řádného poskytování služby.
- 2.6. Náklady na provoz Zařízení Poskytovatele v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Zákazník může požadovat změnu Služby na vyšší i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je následující den (v případě nutnosti výměny Zařízení Poskytovatele do 3 týdnů) po přijetí a schválení Objednávky služeb. Zákazník může realizovat požadavek na změnu Služby na nižší i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem.
- 2.8. Zákazník není oprávněn k Síti připojovat zařízení, která nedisponují prohlášením o shodě.

3. Charakteristika poskytovaných služeb

- 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 jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá ani 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.
- 3.7. Rychlost je vyjádřena v Mbps v podobě downstream (k uživateli) /upstream (od uživatele) pro přenos ethernetových rámců na vnitřní síti StarhillNET. Minimální nabízená úroveň kvality je uvedena v PŘÍLOZE 1 - Podmínky a parametry Služby přístupu k Internetu - tohoto dokumentu.

4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb Poskytovateli písemně, telefonicky nebo emailem.
- 4.2. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, až sám prověřil, že závada není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
 - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno),
 - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
 - c) telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
 - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
 - e) datum a čas zjištění závady,
 - f) popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo vyúčtovat Zákazníkovi náhradu škody jako účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním závady, která nevznikla na straně Poskytovatele.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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 nebo neodpovídající kvalitě služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v provozovně Poskytovatele anebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky.
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamace může přiznat ČTÚ.
- 4.12. V případě, že se prokáže oprávněnost reklamace spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

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 přerušování 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.
- 5.7. 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 zabráňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcížit.
- 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.

- 5.16. Poskytovatel je povinen nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

Omezit nebo přerušit poskytování služeb může poskytovatel také v případě, že:

- a) zákazník neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb,
- b) poskytovatel má důvodné podezření, že dochází u zákazníka ke zneužívání poskytované služby;
- c) zákazník odmítne složit záruku v případě, že je poskytovatelem požadována;
- d) zákazník užívá službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR).

Odpojit zákazníka může poskytovatel v případě, že:

- a) je zjištěna závada v síti, která může být dále šířena,
- b) dochází ze strany zákazníka k šíření nelegálního obsahu, k rozesílání spamů, k útokům zvenčí.

Poskytování služeb bude obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly služby omezeny, přerušeny nebo odpojeny. Po dobu tuto dobu je povinen zákazník hradit služby v plném rozsahu.

Poskytovatel je oprávněn stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat zákazník překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u služby do konce určeného období.

- 5.17. Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu, které mohou mít vliv na snížení objemu dat a poskytované rychlosti, tj. blokování, zpomalování, apod. pokud tato opatření budou přijata, může dojít k omezení množství přenášeného objemu dat, znepřístupnění některého obsahu či nemožnost využívání určitých aplikací a služeb.

Poskytovatel je tedy oprávněn: (i) blokovat narušující datový provoz, (ii) omezit nebo úplně zamezit přístupu Zákazníka do datové sítě Poskytovatele, (iii) odstoupit od smlouvy s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě Poskytovatele.

Poskytovatel může uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služeb 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. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

- 6.2. Při změně typu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.

- 6.3. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek.

- 6.4. Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu uvedená v odst. 5.17.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním, včetně Podmínek poskytování služeb přístupu k internetu, důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu, a to způsobem uvedeným v odst. 9.3 Všeobecných podmínek. Nový

Provozní řád vždy ruší a v plném rozsahu nahrazuje dosavadní znění, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.

7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.starhill.cz/>. Nedílnou součástí Provozního řádu jsou také PŘÍLOHA 1 - Podmínky a parametry Služby přístupu k Internetu.

Příloha 1 – Podmínky a parametry Služby přístupu k Internetu v pevném místě

1 Technické specifikace Služby

1.1 IP adresace

- a) Každá uživatelská přípojka má přidělenou lokální IP adresu (rozsahy 192.168.0.0/16, 10.0.0.0/8, 172.16.0.0/12)
- b) Každá uživatelská přípojka má přidělenou pevnou veřejnou IP adresu a s lokální je svázána oboustranným NAT (DNAT/SNAT)

1.2 Řízení rychlosti

1.2.1 Hodnoty maximálních rychlostí stahování (download) a odesílání (upload) jsou uvedeny ve Smlouvě. Jsou určeny dle lokality a použité přístupové technologie.

1.2.2 Dosahované rychlosti v obou směrech:

- a) *Maximální rychlost* je uvedena ve smlouvě. Hodnota maximální 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). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
- b) *Inzerovaná rychlost* je 100% hodnoty maximální rychlosti. Jedná se o 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 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).
- c) *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).
- d) *Minimální rychlost* je 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).

1.2.3 Odchylky rychlostí:

- a) *Velká trvajících odchylka*: Za velkou trvajících 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.
- b) *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.

1.2.4 V případě, že nastane situace velké trvajících nebo opakující se odchylky, má účastník právo Službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Společnost StarhillNET s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu Internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.