

Obchodní podmínky služby internet

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky služby přístupu k síti internet (dále jen „**Podmínky**“) společnosti **CERBEROS s.r.o.**, se sídlem Duhová 1531/3, Michle, PSČ 140 00 Praha, IČ: 24237744, DIČ: CZ24237744, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 200484, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací v podobě služeb přístupu k síti internet prostřednictvím optické či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury ve vlastnictví či v oprávněném vztahu užití Poskytovatelem (dále jen „**Služba**“).
2. Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele jsou Smlouvou, ZoEK, OZ a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
3. Definice některých, zde nedefinovaných užitých termínů (pojmy popsané s velkým počátečním písmenem) jsou obsaženy ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

II. Podmínky poskytování Služby

1. Služba je poskytována pouze v místech, ve kterých má Poskytovatel zajištěné pokrytí v podobě optické či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury. Pro zjištění dostupnosti Služby ve vybraném místě lze využít formulář dostupný na Internetové stránce.
2. Pro využívání Služby musí Zákazník disponovat vhodným Zařízením, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel (dále jen „**Koncové zařízení**“). Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost Služby garantovat. Aktuální nabídka Koncových zařízení Poskytovatele včetně smluvních podmínek prodeje či pronájmu těchto zařízení je dostupná na Internetové stránce.
3. Služba se stává dostupnou po její instalaci a aktivaci v místě jejího umístění. Místo poskytování Služby nelze z technických důvodů změnit.
4. Zákazník není oprávněn přemísťovat Koncové zařízení či zasahovat do jeho technické podstaty, ani s Koncovým zařízením jinak neodborně manipulovat. V případě jakékoliv vady Koncového zařízení či poruchy poskytované Služby je Zákazník povinen postupovat v souladu s reklamačními postupy Poskytovatele. V případě jakékoliv neodborné manipulace s Koncovým zařízením ze strany Zákazníka nemůže Poskytovatel garantovat správnou funkčnost a dostatečnou kvalitu Služby, přičemž následný zásah technického pracovníka Poskytovatele může být zpoplatněn dle Ceníku.

III. Odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v tom, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídající požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
2. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

IV. Parametry Služby

typ přípojky	název	inzerovaná rychlost maximální rychlost (v Mb/s)		běžně dostupná rychlost (v Mb/s)		minimální rychlost (v Mb/s)		minimální rychlost pro reklamaci (v Mb/s)		cena (služba)	cena (aktivace)
		stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)		
FTTx	FAST 50	50	50	40	40	15	15	15	15	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 100	100	100	80	80	30	30	30	30	399 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 100	100	100	80	80	30	30	30	30	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 300	300	300	240	240	90	90	90	90	499 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 300	300	300	240	240	90	90	90	90	299 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 1000	1000	1000	800	800	300	300	300	300	699 Kč	od 300 Kč
FTTx	FAST 1000	1000	1000	800	800	300	300	300	300	599 Kč	od 300 Kč
WIFI	SKY 15	15	15	12	12	4,5	4,5	4,5	4,5	370 Kč	990 Kč
WIFI	SKY 30	30	30	24	24	9	9	9	9	490 Kč	990 Kč
WIFI	FALCON 60	60	60	48	48	30	30	30	30	699 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 60	60	60	48	48	30	30	30	30	599 Kč	2499 Kč
WIFI	FALCON 120	120	120	96	96	60	60	60	60	799 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 120	120	120	96	96	60	60	60	60	699 Kč	2499 Kč
WIFI	FALCON 240	240	240	120	120	120	120	120	120	1099 Kč	1000 Kč
WIFI	FALCON 240	240	240	120	120	120	120	120	120	999 Kč	1000 Kč

1. Poskytovatel se zavazuje, že běžně dostupná rychlost Služby bude dostupná alespoň po 95% času během jednoho kalendářního dne, s výjimkou plánovaných omezení či odstávek z důvodu technických oprav či úprav Sítí.
2. Zákazník bere na vědomí, že vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi inzerovanou, resp. běžně dostupnou rychlostí Služby a aktuální efektivní rychlostí Služby. Technickými faktory zejména jsou: kvalita připojení Koncového zařízení k Síti Poskytovatele (např. připojení skrz Wi-Fi), kvalita a konfigurace Zákazníkovy počítače nebo jiných připojených zařízení, souběžný provoz více připojených elektronických zařízení Zákazníka, souběžný provoz více aplikací využívajících internet (např. stahování nebo odesílání souborů a zároveň využívání služeb pro přenos videa), sdílení kapacity prvků sítě s více účastníky až do vyčerpání agregacího poměru dle čl. VIII. Těchto Podmínek, počasí, vegetace, umělé horizonty, poloha Koncového zařízení, frekvenční pásmo Koncového zařízení, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů, režie vyšších přenosových vrstev a faktory sítě internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

V. Závady Služby a odpovědnost za ně

1. Služba není poskytována řádně, jestliže Zákazník z důvodu ležících na straně Poskytovatele nemůže užívat objednané Služby v souladu se Smlouvou a/nebo obecně závaznými právními předpisy, případně její fungování vykazuje znaky velké trvající odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload).
2. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
3. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti 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.
4. Pro zjišťování výkonu Služby a jejích závad je rozhodné měření mezi Koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet propojených prostřednictvím kabelu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu a za pomoci elektronického zařízení, které je po technické stránce způsobitelné ke změření veškerých hodnot Služby, které je Poskytovatel schopen poskytovat. Měření skrz domácí síť Zákazníka, Wi-Fi router, Wi-Fi síť apod. je ovlivněno řadou potenciálně nepříznivých faktorů schopných negativně ovlivnit výsledky měření, které Poskytovatel nemůže ovlivnit ani předvídat. Přenosové rychlosti budou měřeny na vrstvě L4 (transportní).
5. Za vady poskytovaných Služeb se nepovažuje vada, jejíž příčina vznikla za Koncovým zařízením nebo přerušením napájení Koncového zařízení.

VI. Reklamacce Služby

1. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku Služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž informuje prostřednictvím Webového rozhraní a/nebo na Internetové stránce, je pro zabezpečení práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu Služby ohlásil poruchu na Zákaznické lince, a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.
2. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci Služby v souladu s příslušným ustanovením VP v případě, že fungování Služby naplní znaky velké trvající odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání, anebo v případě jiných vad nebo nedostupnosti Služby.
3. Reklamaci je Zákazník povinen uplatnit vady do dvou měsíců ode dne jejich výskytu, jinak právo z vadného plnění zaniká.
4. V případě, že z důvodu závady na straně Poskytovatele bylo možné Službu využít jen částečně, anebo nebylo možné Službu využít vůbec, je Zákazník oprávněn vyžadovat přiměřené snížení ceny Služby v rozsahu, který odpovídá době, po kterou nebyla Služba řádně dostupná. To neplatí v případě, že Poskytovatel Zákazníkovi jako náhradu poskytl jinou, obdobnou Službu.

VII. Opatření řízení provozu

1. Poskytovatel nakládá při poskytování Služeb 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 používané zařízení.
2. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost Sítí a jejich uživatelů.
3. Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3 odst. 3 písm. a) až c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem 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. Soukromí Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.
4. Opatření přiměřeného řízení provozu dle předchozího odstavce jsou vždy přiměřená, transparentní, nediskriminační a sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu Služby, a jsou uplatňovány pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:
 - a. dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;

- b. zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů;
 - c. zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
5. Možnými projevy uplatňovaných opatření řízení provozu může být například to, že dojde ke snížení rychlosti stahování (download) a/nebo nahrávání (upload), a z toho důvodu se např. videa nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

VIII. Hromadná omezení provozu Sítě a omezení rychlosti Služby, agregace

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení Sítě hrozí nebezpečí přetížení Sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskytovatel Zákazníka na plánované výpadky poskytované Služby zveřejněním informace na vývěsní desce Webového rozhraní či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
3. Poskytovatel uplatňuje agregaci, kterou se rozumí maximální počet Uživatelů, kteří využívají kapacitu stejné přípojky k zařízení Poskytovatele (dále jen „Agregace“). V rámci Agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce Zákazníka. Pokud se připojí vyšší počet Uživatelů v jeden okamžik a všichni začnou stahovat objemnější soubory, může dojít k ovlivnění rychlosti internetového připojení, když Uživatel může očekávat delší časový úsek pro získání požadovaného obsahu z internetu. Může se jednat např. o situaci, kdy v případě online televizního vysílání (tzv. live stream) může dojít k automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu. Hodnota Agregace je udávána jako poměr.
4. Poskytovatel uplatňuje v případě LAN přípojky Agregaci v poměru 1:10, není – li u konkrétního tarifu uvedeno jinak. To znamená, že Poskytovatel garantuje Uživateli alespoň deseti procentní (10%) rychlost přípojky z rychlosti maximální. Agregace se uplatňuje pouze v případě připojení prostřednictvím LAN přípojek (rozvodů). V případě optické přípojky (tj. přípojky internetových služeb po optickém kabelu) se Agregace neuplatňuje a nedochází k poklesu (omezení) rychlosti internetového připojení. U LAN přípojky se Agregace může uplatňovat v denní špičce, v závislosti na vytížení linky, tj. ve všední dny obvykle v období od 17:00 do 21:00 hodin.
5. V případě, že Uživatel využívá vedle připojení k vysokorychlostnímu internetu také specializované Služby Poskytovatele (například balíčky digitální televize, kamerové systémy či telefonní služby), pak využívání těchto doplňkových Služeb může v případě LAN přípojky mít vliv na přenosovou rychlost internetu, to však vždy za garance Agregace v poměru 1:10, tedy při zachování alespoň

deseti procentní (10%) přenosové rychlosti internetu. Specializovaná služba digitální televize vyžaduje až 7 Mbps, služba kamerové systémy až 10 Mbps a Telefonní služby až 1 Mbps. Omezení rychlosti internetu neplatí, jsou – li specializované Služby Poskytovatele využívány u optické přípojky definované dle předchozího odstavce.

6. Omezení provozu Sítí a omezení rychlosti Služby dle tohoto článku mohou ovlivnit využívání internetového obsahu, aplikací a služeb poskytovaných jinými poskytovateli, a to tak, že tento obsah, aplikace nebo služby budou běžet pomaleji nebo dojde k jejich úplnému, dočasnému výpadku (nemožnosti užívání).

IX. Závěrečná ustanovení

1. V otázkách výslovně neupravených tímto dokumentem či v případě, kdy je tak výslovně uvedeno, se použijí dokumenty VP a Ceník Poskytovatele a další dokumenty, jakož i platná a účinná ustanovení právního řádu České republiky.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoliv omezit, změnit nebo zrušit, a to i bez udání důvodu.
3. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2022.