

Datum nabytí účinnosti: **1.3.2020**

## 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 radiová 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.
- 1.11 **IPTV** – je služba digitálního televizního vysílání s využitím technologie IPTV poskytovaná v rámci vlastní sítě elektronických komunikací nebo sítě elektronických komunikací třetích stran.

## 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.
- 3.8 Zákazník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba IPTV a její doplňkové služby jsou poskytovány na základě smluvního vztahu Poskytovatele a společností sledovantv.cz s.r.o., IČ: 01607910, sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsaná v OR vedeném KS v Brně sp. zn. C 78732, jako poskytovatelem služby sledovantv.cz. Platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasů společnosti sledovantv s.r.o. placeny zákazníkem jako koncovým uživatelem k rukám Poskytovatele.
- 3.9 Služba IPTV umožňuje mít v jednu chvíli zapnutý pouze jeden kanál (program), nebo přehrávání z virtuálního videorekordéru, na jednom či více přijímacích zařízeních (bez ohledu na to, zda se jedná o zařízení hardwarové nebo softwarové řešení), resp. v rámci aktivní přípojky. Poskytovatel může zákazníkovi za poplatek, nebo zdarma umožnit příjem více kanálů současně na více či jednom zařízeních v rámci jedné aktivní přípojky.
- 3.10 Tarify a jejich charakteristické vlastnosti, technické parametry služby IPTV, cena za službu IPTV (tj. kreditní poplatky a další ceny), dostupnost a konkrétní programová nabídka jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.sledovantv.cz](http://www.sledovantv.cz).
- 3.11 Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou IPTV tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených Poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost zákazníka.
- 3.12 Zákazník si zvolí nastavení Služby IPTV a její programovou nabídku v rámci Smlouvy s Poskytovatelem.

## 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 kvality 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 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.

5.7. 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.

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, 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. 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****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 rychlostí stahování (download) a odesílání (upload) jsou uvedeny ve Smlouvě. Jsou určeny dle lokality a použité přístupové technologie. Agregace je 1:10.

**1.2.2 Dosahované rychlosti:**

- a) Běžně dostupná v obou směrech: 60% hodnoty ve Smlouvě
- b) Minimální v obou směrech: 30% hodnoty ve Smlouvě
- c) Maximální v obou směrech: 100% hodnoty ve Smlouvě

**1.2.3 Odchylky rychlostí:**

- a) Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k Internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.
- b) Velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut.
- c) Velkou opakující odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.
- d) Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

1.2.4 V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od hodnoty ve Smlouvě, má účastník právo Službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných 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.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- účastníkem používané zařízení
- úroveň pokrytí signálem počasí
- vegetace
- živelní pohromy
- poloha a umístění koncového zařízení
- nová výstavba
- cesta šíření signálu
- rušení signálu cizími vysílači
- sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- a další.