

Provozní řád

1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Smlouva – Smlouva o připojení k telekomunikační síti mezi poskytovatelem a Zákazníkem, pro služby datové a Internetové, ve znění Všeobecných podmínek tohoto Provozního řádu Internetu (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Zákazník - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Poskytovatel – RNetS (dále jen „Poskytovatel“)
- 1.4. Služba – produkt (produkty), který je předmětem Smlouvy a je ve Smlouvě specifikován.
- 1.5. Síť - síť Poskytovatele (dále jen „Síť“)
- 1.6. Internet - celosvětová síť převážně on-line zapojených počítačů komunikujících zejména prostřednictvím protokolů TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), SLIP (Serial Line Internet Protocol) a PPP (Point-To-Point Protocol) (dále jen Internet).
- 1.7. Informace - text, obrázky, zvuky, programy, ovládací sekvence pro hudební nástroje a informační procesy a další data.
- 1.8. Koncový bod sítě - je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi.

2. Předmět Smlouvy:

- 2.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi připojení k Síti, které si Zákazník objednal na základě platného ceníku Poskytovatele, a závazek Zákazníka je hradit řádně a včas sjednané poplatky za Služby dle ceníku Poskytovatele.
- 2.2. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. Služba bude Zákazníkovi předána na koncovém bodu Síti Poskytovatele.

3. Rozsah služby

- 3.1. Služba bude poskytována v rozsahu, v jakém se nachází v okamžiku podpisu Smlouvy, s jejímž obsahem Zákazník vyslovil souhlas buď vlastnoručním podpisem, nebo podpisem jím pověřené osoby. Poskytovatel si vyhrazuje právo obměny funkcí Síti, zrušení či archivace Informací, obsažených v Síti.
- 3.2. Některé oblasti Síti mohou být Poskytovatelem nebo jiným autorizovaným správcem vyhrazeny pouze těm Zákazníkům, kteří uhradí zvláštní platbu pro Poskytovatele nebo autorizovaného správce dané oblasti Síti. Autorizovaného správce dané oblasti Síti určuje Poskytovatel na základě uzavřené Smlouvy mezi správcem a Poskytovatelem.
- 3.3. Poskytovatel, ani jím pověřené a spolupracující osoby a společnosti, nezaručují vhodnost užití Služby ve vztahu k určité specifické funkci. Zákazník bere na vědomí, že technická povaha Síti a Internetu mu nemusí umožnit zajištění požadovaného spojení v Síti nebo Internetu v libovolný okamžik.
- 3.4. Síť bude propojena se sítí Internet.

4. Kvalitativní podmínky poskytované Služby

- 4.1. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost Síti. Uvedený údaj se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezení Služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.2. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby na Síti projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Zákazník je povinen zajistit, po předchozím ústním, telefonickém nebo písemném upozornění, jeho součinnost nebo součinnost pověřené osoby, pokud je to nutné, pro lokalizaci a odstranění závady. Zákazník umožní oprávněným pracovníkům Poskytovatele vstup do prostorů Zákazníka, pokud to povaha servisního zásahu vyžaduje. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, či tak učiní v prodlení, Poskytovatel může odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle pravidel specifikovaných ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách.
- 4.3. Poskytovatel odpovídá za činnost Síti, zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách.
- 4.4. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě síti či při odstraňování poruch. Pokud Poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti Služby do 60 hodin, může Zákazník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Zákazníkovi s předstihem písemně nebo jiným vhodným způsobem.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné poruchy v Síti do 60 hodin po nahlášení poruchy Zákazníkem. Nemůže-li Zákazník využívat služeb Síti pro poruchu trvající déle než 60 hodin, za kterou Poskytovatel odpovídá, má Zákazník právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za období, po které Služba nebyla poskytována. Vrácení poplatků je Zákazník povinen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady.
- 4.6. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch jak technických zařízení umístěných u Zákazníka, tak veškerých dalších zařízení Síti, které Zákazník Poskytovateli ohlásí telefonem, e-mailem, faxem nebo písemně. Délka poruchy je stanovena rozdílem data a času, kdy byla porucha Poskytovatelem přijata a datem a časem, kdy bylo Zákazníkovi ohlášeno odstranění poruchy.
- 4.7. Pokud Poskytovatele zjistí, že porucha Služby je způsobena zařízením ve vlastnictví Zákazníka, avšak Zákazník přesto trvá na vyslání servisního technika Poskytovatele, uhradí Zákazník Poskytovateli za každý takový zásah cenu práce servisního technika Poskytovatele. Bezprostřední problémy s využitím Služby včetně technických zařízení umístěných u Zákazníka, ohlašuje Zákazník elektronickou poštou nebo telefonem na Poskytovatele (správce).
- 4.8. Vzhledem k povaze Internetu není Poskytovatel schopen garantovat specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel-server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu společnosti. Ačkoliv Poskytovatel vyvíjí maximální snahu, aby mohl poskytnout svým uživatelům nejvyšší možnou rychlost ve své síti, je i toto ovlivněno sdílenou kapacitou v síti.
- 4.9. V nepříliš častých případech potřeby provedení naplánovaného servisu, či údržby vlastní síti může ze strany Poskytovatele dojít k omezení poskytování služby. Tato omezení se nezapočítávají do doby dle předchozího odstavce.

5. Ostatní ujednání

- 5.1. Bezdrátový Access point je speciální technické zařízení pro přístup k Síti, které je možno připojit pouze za podmínky, že byl dodán či schválen Poskytovatelem a smlouva byla podepsána.
- 5.2. Koncový bod Síti je umístěn na zadní stěně bezdrátového Access pointu
- 5.3. Zákazník je oprávněn připojovat k Síti pouze ve Smlouvě dohodnutý počet počítačů nebo zařízení.
- 5.4. Zákazník je povinen řádně a včas hradit veškeré poplatky spojené s využíváním Služby.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje účtovat služby na základě monitorování objemu přenášených dat a odebíraných služeb Zákazníka.
- 5.6. Náklady na provoz zařízení v místě instalace koncového bodu síti hradí zákazník

- 5.7. Wi-fi technologie je náchylná na zarušení jinými zdroji signálu. Vyplývá to též z GL 12/R/2000 vydanou ČTÚ. To znamená, že všechny služby, které jsou na síti k dispozici, musí být z tohoto titulu negarantovatelné a to včetně internetu. Vše ostatní závisí POUZE NA SLUŠNOSTI UŽIVATELŮ SÍTĚ, a to jak v používání internetu, tak v používání sítě jako takové.

6. Práva a povinnosti

- 6.1. Zákazník je vlastníkem autorských práv a práv příbuzných k údajům a informacím jím vložených do Sítě a dává přitom Poskytovateli svolení, aby tyto informace publikoval a přenášel v Síti a to i prostřednictvím třetích osob.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn vytvářet provozní elektronický registr, což je dokladová část informující o uskutečněných operacích Zákazníka ve vztahu k Poskytovateli, a to včetně měření objemu přenesených dat a monitoringu Sítě. Zákazník k tomu dává Poskytovateli souhlas.
- 6.3. Poskytovatel má právo vypustit (zrušit) ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanovením Smlouvy, právním řádem, veřejným pořádkem anebo dobrými mravy.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za obsah Informací přenášených v rámci Služby, ani za případné porušení práv třetích osob Informacemi přenášenými v rámci Služby.
- 6.5. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon nebo aby užívání nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 6.6. Zákazník nesmí podnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do jiných počítačů, systémů, sítí nebo služeb, pro které nemá přístupová práva nebo oprávnění.
- 6.7. Zákazník nesmí používat žádné softwarové a hardwarové nástroje, které mohou být použity v rozporu s ostatními ustanoveními Smlouvy a mohou přímo ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů a jiných systémů k Síti připojených. Zákazník se zavazuje, že nebude využívat Sít' a poskytované Služby k šíření těchto nástrojů.
- 6.8. Zákazníkovi není povoleno obcházet identifikaci na žádném systému v Síti (tzv. cracking).
- 6.9. Zákazník nesmí používat Sít' a Službu k činnostem, které směřují k narušení, zneprístupnění nebo zablokování Sítě a Služby. K těmto činnostem patří i zasílání hromadných, nevyžádaných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv s cílem poškodit Sít', servery nebo jiná zařízení Poskytovatele.
- 6.10. Zákazník nesmí používat jakýkoliv program, který omezuje jakýmkoli způsobem jiné uživatele nebo Zákazníka, ať už lokálně nebo prostřednictvím Internetu.
- 6.11. Zákazník nesmí omezovat jiné Zákazníky, uživatele, počítače, servery nebo Sít. Nesmí mimo jiné přetěžovat Sít' a Službu, snažit se o přetížení Služby, Sítě. Zákazníkovi není dovoleno omezovat, zamezovat nebo měnit parametry počítačů, serverů a zařízení, do kterých nemá legální přístup.
- 6.12. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tuto Smlouvu.
- 6.13. Zákazník nesmí prodávat služby třetím osobám bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem.
- 6.14. Zákazník se zavazuje, že nebude ukládat informace do těch oblastí Sítě, které mu nebyly Smlouvou vyhrazeny, ani do takových oblastí přistupovat.
- 6.15. Je-li přístup ke Službě prováděn prostřednictvím uživatelského jména Zákazníka a jeho vstupního hesla, je Zákazník povinen toto uživatelské jméno a heslo uchovávat v tajnosti a nesmí jej zpřístupnit třetím osobám. V případě možného, domnělého či skutečného prozrazení anebo zneužití hesla či uživatelského kódu je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 6.16. Poskytovatel nenese odpovědnost za hardwarové ani softwarové vybavení Zákazníka. Rovněž není zodpovědný za části Internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných jinými subjekty prostřednictvím Internetu.
- 6.17. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoli náklady, ztráty, ušlý zisk, ekonomické ztráty, reklamace, škody, žaloby nebo soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu ke službě.
- 6.18. Zákazník je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli jakékoliv změny týkající se jeho osoby, ke kterým došlo po podpisu této Smlouvy (např. změna sídla, bydliště, bankovního spojení atd.).
- 6.19. Zákazník je povinen zajistit, že poskytovaná Služba nebude v žádném případě zneužita, nenaruší morálku, nezpůsobí škody třetím osobám a nedotknutelnost obsahu přenášených zpráv nebo jiných informací.
- 6.20. Při užívání Služby je Zákazník oprávněn používat pouze ta zařízení, která nenarušují práva třetích osob.
- 6.21. Zákazník nesmí využívat Služby v rozporu se zákony České republiky, platnými právními předpisy nebo nařízeními.
- 6.22. Poskytovatel je oprávněn změnit Zákazníkovi čísla nebo jména účtů, E-mail adres a jiných údajů vztahujících se k Zákazníkovi pouze pokud to technické podmínky naléhavě vyžadují. Tyto je Poskytovatel oprávněn provádět až po předchozím upozornění Zákazníka, a to nejméně tři pracovní dny předem.

7. Trvání Smlouvy

- 7.1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou a počíná běžet dnem podepsání Smlouvy Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případech, kdy je zřejmé, že nemůže poskytovat plnění vyplývající z této Smlouvy, s čímž Zákazník souhlasí. Odstoupení je účinné desátý pracovní den po odeslání oznámení o odstoupení doporučeným dopisem. Tímto okamžikem se Smlouva ruší. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi uhradit platby za Zákazníkem předplacené a nevyčerpané služby.
- 7.3. Zákazník má právo požádat poskytovatele o pozastavení užívání služby na dobu určitou.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Zákazník se zavazuje, že bude dodržovat podmínky této Smlouvy. V případě porušení podmínek Smlouvy ze strany Zákazníka je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, není-li Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele či Reklamačním řádem Poskytovatele stanoveno jinak.
- 8.2. Smlouva a Všeobecné podmínky se řídí Obchodním zákoníkem.
- 8.3. Smlouva může být měněna pouze písemnou formou.
- 8.4. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních. Zákazník i Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny cen nebo ustanovení ve Všeobecných obchodních podmínkách. Poskytovatel má povinnost o všech provedených změnách informovat Zákazníka.
- 8.6. Zákazník prohlašuje, že se s obsahem Smlouvy, se Všeobecnými podmínkami a tímto Provozním řádem důkladně seznámil, což stvrzuje vlastnoručním podpisem nebo podpisem jím pověřené osoby na Smlouvě.