

PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB NORONET.CZ

Podmínky pro poskytování služby internet (dále jen „Služba“) společnosti NORONET s.r.o. (dále jen „NORONET“ nebo „Poskytovatel“) se sídlem Nábřeží Petra Bezruče 1271, Sokolov, IČO: 46884319, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, C43656 (dále jen „Podmínky“).

Základní ustanovení

Tyto Podmínky se vztahují na všechny služby NORONET

Pokud Účastnická smlouva a tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti NORONET,, které jsou dostupné na internetové adrese www.NORONET.cz v sekci „Dokumenty“.

Definice

Účastnická smlouva je smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Tarif je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

Doporučené použití je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejich technických parametrů.

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná NORONET v jeho 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 je rychlost, 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.

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost, kterou se NORONET smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Rychlostní profil je nastavení maximálních rychlostí Služby (nahrávání a stahování), v koncovém bodu sítě.

Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o optickou, koaxiální či telefonní zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port modemu či routeru.

Vlastníkem sítě, Vlastníkem koncového bodu se rozumí subjekt, který vlastní fyzická přenosová média, kabely, optická vlákna, přípojné body, koncové zásuvky, mobilní síť a jiná zařízení nutná k provozování Služby.

Služba Internet

Pro využití Služby bude zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle potřeb Poskytovatele.

Službu je možné zřídit pouze na funkční koncový bod (účastnickou přípojku). V případě, že chybí nebo je nevyhovující, dojde v průběhu první instalace k jejímu vybudování, resp. výměně.

Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncový bod, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechodí větě, ke kterým NORONET nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto podmínek a NORONET je oprávněn ukončit poskytování této Služby. V takovém případě zároveň NORONET negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby.

Instalace a aktivace Služby

Služba je dostupná po dokončení instalace na instalační adrese zákazníka a podpisu účastnické smlouvy nebo Předávacího protokolu.

NORONET je oprávněn nevyhovět žádosti zákazníka o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na instalační adrese neumožňuje NORONET zajistit zákazníkovi alespoň minimální garantovanou kvalitu služby.

Pro aktivaci Služby je nutná odborná instalace technikem na instalační adrese, a to z důvodu zajištění garantované kvality Služby, kterou NORONET zákazníkovi poskytuje.

Zákazník je povinen poskytnout společnosti NORONET, případně jeho zástupci (dále jen „instalační technik“), součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Služby.

Zákazník se zavazuje zajistit před provedením odborné instalace souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa, a zajistit veškerá povolení či souhlasy veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva budou nebo mohou být instalací modemu dotčena, a to v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu modemu. V případě nesplnění této povinnosti zákazník odpovídá za újmu, která tímto vznikne.

Zákazník není oprávněn po dobu trvání smlouvy o poskytování Služby, na základě které je Služba poskytována, jakkoliv zasahovat do provedené odborné instalace (např. přemontovat venkovní jednotku, změnit kabeláž, demontovat bez souhlasu NORONET jakoukoliv část přípojky). V případě, že zákazník jakkoliv do odborně provedené instalace zasáhne, NORONET negarantuje kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného tarifu. Dále je NORONET oprávněn naúčtovat v takovém případě náklady za případný výjezd instalačního technika dle svého Ceníku.

Zákazník se zavazuje užívat koncové zařízení poskytnuté poskytovatelem tak, aby nedošlo k jeho ztrátě či poškození, a je povinen respektovat návody na použití a doporučení a pokyny na jeho obsluhu. V případě ztráty, odcizení či poškození zařízení z jakéhokoliv důvodu je zákazník povinen nahradit společnosti NORONET vzniklou škodu, a to i v případě, že zákazník tuto škodu nezavinil.

IP adresa

Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa (statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku).

Doporučené použití

Pro jednotlivé tarify a rychlosti Služby lze popsat optimální způsob jejich použití v rámci jejich technických parametrů.

Pevný internet s rychlostí 100 Mbps a více

- Souběžný přístup k práci a zábavě na internetu pro více uživatelů naráz
- Streamované video či IPTV ve vysokém rozlišení (HD, 4K)
- Videokonference, online výuka, přenosy velkých objemů dat
- Intenzivní využití cloudových služeb a internetových úložišť
- Online gaming

Pevný internet s rychlostí 30 Mbps a nižší

- Vhodné především pro připojení jednoho až dvou uživatelů
- Videoslužby v limitované kvalitě
- Poslech internetových radií či podcastů
- Prohlížení webu
- Práce s e-mailem

Služba je určena zejména pro běžné využívání samotným zákazníkem. V případě důvodného podezření na zneužívání služby (například pokud je využívána k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení nebo indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby) či v případě užívání služby způsobem, který není běžný, v rozporu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti NORONET nebo může ohrozit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části, si společnost NORONET vyhrazuje právo poskytování služby omezit či přerušit.

Podmíněné slevy

V případě, že zákazník uzavře smlouvu nebo dodatek o poskytování Služby s minimální dobou užívání nebo na dobu určitou, poskytne NORONET zákazníkovi slevu na odbornou instalaci a aktivaci. Sleva na odbornou instalaci a aktivaci bude poskytnuta jako sleva podmíněná ve výši uvedené v Ceníku služeb. Poskytnutá sleva je podmíněna dodržáním sjednané minimální doby trvání Služby ve smlouvě nebo dodatku o poskytování Služby, ke které zákazník slevu získal (dále jen „Podmíněná sleva“). V případě, že nebude dodržena sjednaná doba trvání služby (z důvodu jejího předčasného ukončení ze strany zákazníka či ze strany NORONET pro neplacení) nebo bude zahájeno insolvenční řízení se zákazníkem dle zák. č. 182/2006 Sb., je zákazník povinen poskytnutou Podmíněnou slevu na odbornou instalaci v celé její výši společnosti NORONET vrátit.

Název tarifu	Rychlost stahování dat				Rychlost odesílání dat			
	Maximální	Inzerovaná	Běž.dost.	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běž.dost.	Minimální
Internet 1000/1000	1 000	1 000	700	300	1 000	1 000	700	300
Internet 400/400	400	400	320	120	400	400	320	120
Internet 300/300	300	300	200	90	300	300	200	90
Internet 100/100	100	100	70	30	100	100	70	30
Internet 30/30	30	30	20	9	30	30	20	9
Internet 1000/10	1 000	1 000	700	300	10	10	6	3
Internet 300/30	300	300	200	90	30	30	18	9
Internet 100/10	100	100	70	30	10	10	6	3
Internet 30/3	30	30	20	9	3	3	1,8	0,9
Internet 25/4	25	25	15	7,5	4	4	2,4	1,2
Internet 15/4	15	15	9	4,5	4	4	2,4	1,2
Internet 10/4	10	10	6	3	4	4	2,4	1,2

Reklamační služba

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti NORONET, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně NORONET, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamační služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost NORONET vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

Řízení datového provozu

Síť NORONET se chová ke všem službám v souladu s příslušnými standardizacemi. Nad rámec níže uvedeného není aplikováno žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena.

NORONET si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Není-li to vyloučeno z jejich povahy, aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, platí pro všechny datové tarify nabízené v síti NORONET.

Závěrečná ujednání

NORONET si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit nebo změnit Provozní podmínky služeb.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.12.2023.