

Specifikace služeb společnosti OpavaNet a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb společnosti OpavaNet a.s. (dále jen služby) pro právnické i fyzické osoby (uživatel), které s poskytovatelem služeb společnosti OpavaNet a.s. (dále jen poskytovatel) uzavřely smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací

1.2. Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

2. Vymezení základních pojmů

Pro účely této Specifikace a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

2.1. oprávněný zástupce uživatele - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených OpavaNet a.s.

2.2. pověřený pracovník - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jeho adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci

2.3. technický zástupce uživatele - osoba na straně uživatele, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému zařízení, komunikačním rozvodům, síti... a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad)

2.4. smlouva - soubor dokumentů specifikovaný na kmenovém listu smlouvy

2.5. kmenový list smlouvy - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá

2.6. závazná objednávka služeb - část smlouvy, jež definuje odebírané služby a jejich ceny

2.7. umístěné zařízení - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby

2.8. subdodavatel - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem

2.9. mezinárodní operátor - třetí strana, komunikační operátor poskytující služby mimo území České republiky a v České republice.

2.10. primární operátor - třetí strana, komunikační operátor poskytující služby Poskytovateli a služby na území České republiky.

2.11. škola - uživatel, který je zřízen jako škola, školní zařízení nebo zařízení fungující na principech školních zařízení. Statut a přiřazení uživatele pod pojem "škola" posuzuje výhradně poskytovatel.

2.12. sítě elektronických komunikací poskytovatele - přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sítě“).

2.13. koncový bod sítě - fyzický bod; zásuvka (standardně RJ-45 nebo jiná), ethernetový port (standardně switch, router apod.), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti. Koncovým bodem sítě může být vysílač nebo jiná zařízení Poskytovatele v případě, kdy přijímací strana posledního spoje je tvořena zařízením Uživatele (standardně přijímací jednotka pro bezdrátový spoj, domácí WiFi_router apod.).

2.14. koncové zařízení uživatele: PC - zařízení umožňující přístup k síti Internet; WiFi_router, gateway - domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) - zařízení pro příjem digitální televizní signálu; server uživatele...

2.15. ZC - zákaznické centrum poskytovatele. Adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele - www.opavanet.cz. Osobní návštěvu v ZC nebo na www.opavanet.cz, případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené

úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.

2.16. CC (call centrum) - telefonní spojení je uvedeno ve smlouvě popřípadě na www.opavanet.cz. CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

2.17. porucha je událost na síti nebo účastnické přípojce, která uživateli znemožňuje využívat služby poskytovatele.

2.18. programová nabídka - programová nabídka u služby TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.opavanet.cz, na ZC poskytovatele nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závaty způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

2.19. testovací provoz - období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazek právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

2.20. PIN kód nákupu - je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby TELEVIZE nebo služby BALÍČEK obsahující službu TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicenci) z nabídky služby VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím infostředek účastníka způsobem zde uvedeným. Stejný postup platí i pro nově zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele.

2.21. INTERNET - veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny na www.opavanet.cz v Závazné objednávce a případně v platném ceníku poskytovatele.

2.22. TELEFON - veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a případně na www.iptel.cz. V případě využívání geografických čísel je účastník či uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno; porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON odstoupit.

2.23. TELEVIZE - služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a případně na www.opavanet.cz.

2.24. VIDEOPŮJČOVNA - doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu TELEVIZE nebo BALÍČEK, jehož součástí je služba TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:

• aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na www.opavanet.cz

• poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní settop box zákazníka.

• doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané

objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávkou nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.

• poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživateli k dispozici bezplatně.

• poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrávat (tj. jeden set-top box). Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny v popisu služby.

3. Poskytovatel, jeho práva a povinnosti

3.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž účastník výslovně souhlasí.

3.2. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.

3.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na CC a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovatele požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepřiznivě počasí nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření (např. rozsáhlých výpadků el. energie apod.) či jiného důležitého obecného zájmu. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním nebo písemném upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého zástupce uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele nebo jiného zástupce ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učíní v prodlení, poskytovatel může odepřít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle odst. 6.8. Podmínek.

3.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.

3.5. V případě služby TELEVIZE poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobené zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytně pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

3.6. Pokud služba bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec bez závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady na výzvu uživatele.

3.7. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčního úhradu a poplatků podle odst. 6.8. Podmínek. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.

3.8. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost uživatele informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k internetu. Rovněž není zodpovědný za části internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu jinými subjekty.

3.9. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení nebo pronajaté zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.

4. Uživatel, jeho práva a povinnosti

4.1. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

4.2. Pokud chce uživatel přistupovat do zabezpečené části infrastruktury poskytovatele, je povinen předat identifikátory: identifikaci uživatele (účastníka) a heslo identifikující osobu uživatele (účastníka). Účastník se zavazuje nesdělovat identifikátory třetím osobám a odpovídá rovněž v plném rozsahu za jejich ztrátu či zneužití. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené neoprávněnými osobami stejně, jakoby je provedl sám.

4.3. V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná na adrese ZC poskytovatele. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou uživateli k dispozici před uzavřením smlouvy. Změny smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adrese jeho ZC nebo elektronicky dle Podmínek čl. 9.3.

4.4. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v akivační průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

4.5. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.

4.6. Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu takto vzniklé

škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

4.7. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Účastník nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

4.8. V případě využívání služby TELEVIZE a služby VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby TELEVIZE nebo VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

4.9. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje: a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování d) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod. e) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití f) alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah přidělené e-mailové schránky. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná poskytovatelem a určená uživateli za doručenou. g) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků. h) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceník poskytovatele. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých).

Tuto smluvní pokutu je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši

4.10. Uživatel se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. V případě odběru služeb uživatelem a nutnosti umístit aktivní prvky u uživatele, umožní a zajistí uživatel připojení aktivních prvků na zdroj elektrické energie. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.

4.11. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovatelových služeb neoprávněnými nebo třetími osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá

uživatel a poskytovatel má v takovém případě právo pozastavit a nadále účtovat poskytování služeb.

4.12. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel a na své náklady zajistí.

4.13. Uživatel nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informace s vulgárně sexuální tematikou a násilím.

4.14. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

5. Důvěrnost informací

5.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Neautorizované rozšiřování těchto informací je přísně zakázáno pod sankcí dvanáctinásobku měsíční částky k platbě formu smluvní pokuty. Smluvní strany souhlasí s uvedenou sankcí, která bude uplatněna při prokazatelném zveřejnění informací, podmínek a cen uvedených ve smlouvě a přílohách smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

5.2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

5.3. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník dále výslovně souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů České televizi (která je takto dále zpracovatelem jeho osobních údajů) za účelem ověření skutečnosti, zda účastník, resp. uživatel je či není evidovaným poplatníkem televizního poplatku v souladu s platnými právními předpisy. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání

souhlasu se zpracováním osobních údajů uživatele či využívání jeho rodného čísla je poskytovatel smlouvu oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovatel uložena povinnost zpracovávání a uchování předemných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předemné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

6. Poskytované práce a služby

6.1. Poskytovatel služeb zajišťuje v součinnosti s uživatelem a v rámci služeb uvedených v kmenovém listu smlouvy a dokumentu Závazná objednávka provedení těchto prací a služeb:

- zřízení/zrušení účastnické přípojky k síti OPAVANET na vlastní síti poskytovatele,
- zprostitředkování zřízení/zrušení účastnické přípojky k síti OPAVANET, resp. více účastnických přípojek subdodavatelů, pokud-li je účastnická přípojka součástí realizované služby,
- zajištění připojení uživatele k internetu, tj. k síti OPAVANET rodinou protokolů TCP/IP, v rámci definované kapacity účastnické přípojky,
- zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě OPAVANET, v rámci definované kapacity a protokolu,
- zajištění přenosu dat uživatele na síti OPAVANET
- zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě OPAVANET a uživateli jiných IP sítí (včetně zahraničních), je-li toto technicky a organizačně možné, rodinou protokolů TCP/IP a/nebo přímým datovým propojením,
- zajištění telefonních hovorů – hlasových služeb (TELEFON) mezi uživateli sítě OPAVANET a uživateli jiných sítí (včetně zahraničních), je-li toto technicky a organizačně možné, majoritně IP protokolem – Voice over IP na prostředcích dodaných Poskytovatelem,
- poskytování digitálního televizního a rozhlasového vysílání (TELEVIZE), včetně videopůjčovny (VIDEOPŮJČOVNA),
- registraci TLD domén v koordinaci s pověřenými orgány (CZ.NIC, interNIC atd.)
- přidělování IP prostoru (neveřejné IP adresy) – pro fyzické osoby,
- přidělování IP prostoru v koordinaci s pověřenými orgány RIPE NCC,
- zajištění reverzní adresace k přidělenému IP prostoru, případně zajištění sekundárního reverzního DNS,
- přechovávání došlé pošty na serveru po dobu 3 dnů v případě nedostupnosti zákaznické sítě je-li poštovní server na prostředcích poskytovatele,
- provozování sekundárního DNS serveru,
- provoz či hostování aplikačních serverů, je-li toto technicky a organizačně možné,
- na vyžádání uživatele zajištění měření zákaznického datového provozu v obou směrech, ať už podle času nebo podle přenášených dat–službu může poskytovatel zpoplatnit,
- dohled nad sítí OPAVANET, případně nad účastnickými přípojkami či koncovými zařízeními uživatele. Standardně v pracovních dnech v době od 7.00 hod. do 17.00 hod. V ostatním čase na kontaktním GSM servisním čísle a emailu. Dohled 24-hodin na vyžádání za poplatek.

6.2. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě OPAVANET a na straně uživatele po rozhraní sítě OPAVANET

6.3. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu účastnické přípojky, je-li účastnická přípojka součástí realizované služby. Obdobně platí pro koncového zařízení, je-li součástí realizované služby. Neplatí pro vlastní zařízení uživatele.

6.4. Poskytovatel garantuje technické parametry internetových služeb na své síti a do peeringového centra NIX-CZ.

6.5. Poskytovatel garantuje internetovou rychlost do peeringového centra NIX-CZ. V případě, že na straně NIX-CZ nebo optické fyzické vrstvě mezi sítí poskytovatele a NIX-CZ nebo veřejným internetem popř. na sítích jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací nebo serverů, aplikací... není tato kapacita dostupná, nepřebírá poskytovatel garanci za tuto rychlost.

Služby a rychlosti připojení realizovaného přes ADSL jsou závislé na vzdálenosti od DSLAMu a kvalitě metalických kabelů - rychlost je závislá na parametrech sítě Telefonica O2 Czech Republic, a.s. a agregaci 1:X, kde X může být dle parametrů 50, 20, 4...

Rychlost přenosu garantujeme pouze na předávací zásuvce RJ-45, příp. na zásuvce (portu) dodaného datového přepínače OpavaNet. Pokud poskytovatel rychlost měříte na počítači zapojeném k jinému zařízení ve Vaší domácí síti, nemusíte garantované rychlosti dosáhnout. Většina routerů na trhu bohužel není schopna přenášet data rychlostí vyšší než 50 Mbps popř. desítky Mbps. Měření přenosové rychlosti tedy nemá smysl provádět na počítači, který je připojen k routeru (kabelem či bezdrátově přes Wi-fi). Rychlosti 100 Mbps lze dosáhnout pouze v případě, že je celá trasa mezi Vaším počítačem a serverem v Internetu propustná na 100 Mbps. Síť OpavaNet takovou propustnost má, ovšem dále v Internetu ji garantovat z principu nemůžeme. Na rychlosti přenosu dat se mohou někdy negativně podepsat závady na bytové či domovní kabeláži. Princip měření rychlosti připojení: měřící server umístěný v Internetu poskytuje data Vašemu domácímu počítači, který server informuje o objemu přenesených dat za jednotku času. I při splnění všech výše uvedených podmínek pro objektivní měření přenosové rychlosti 100 Mbps je zpravidla naměřena rychlost nižší, protože běžné měřicí servery v Internetu nejsou připraveny poskytovat data rychlosti 100 Mbps. Rychlost připojení změříte nejlépe pomocí software, který ukazuje průtok síťovou kartou počítače, přičemž požadovaného datového průtoku dosáhnete paralelním spuštěním více aplikací pro přenos dat (např. download z více serverů najednou).

7. Zřízení a rušení služeb

7.1. Volitelnou součástí smlouvy jsou přílohy "Technická specifikace", na jejím základě poskytovatel zajišťuje pro uživatele práce a služby uvedené v odst. 6.1. Údaje uvedené v této příloze jsou pro uživatele i poskytovatele závazné.

7.2. Uživatelem uvedené požadované datum zřízení, resp. změny služby pokládají smluvní strany za pravděpodobně očekávané datum aktivace/zřízení této služby. Datum aktivace/zřízení nastane v případě pevného připojení nejpozději do 10 dní po prokazatelném zprovoznění účastnické přípojky.

7.3. Je-li požadovaný termín aktivace/zřízení služby smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, aktivuje/zřídí poskytovatel službu poté, co byla tato podmínka uživatelem splněna.

7.4. Uživatel umožní pracovníkům poskytovatele či jeho subdodavatelů na jejich základě a bez zbytečného odkladu přístup do prostor, kde bude umístěno ukončení pevné přípojky, příp. do prostor instalace přípojného vedení.

7.5. Počet služeb uživatele není omezen a může se podle jeho potřeb a požadavků navyšovat. Dodatky specifikující tyto nově zřizované služby se mohou stát předmětem buď již existující smlouvy, nebo další smlouvy, kterou uživatel uzavře s poskytovatelem.

8. Umístění technická zařízení

8.1. Technická zařízení sítě a komunikační vedení OPAVANET, jež jsou umístěna v rámci poskytovaných služeb u uživatele jako zařízení a nebo jako část přípojného vedení, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je povinen zajistit, že tato zařízení budou používána výlučně v souladu se podmínkami.

8.2. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch jak technických zařízení umístěných u zákazníka, tak veškerých dalších zařízení sítě OPAVANET dodaných a

instalovaných poskytovatelem, zjištěných dohledovým centrem poskytovatele nebo ohlášených uživatelem (po zjištění technicky způsobitou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví), případný servisní zásah bude zahájen v pracovní dny do 24 hodin.

8.3. Pokud dohledové centrum poskytovatele zjistí, že porucha účastnické přípojky je způsobena koncovým zařízením uživatele, avšak uživatel přesto trvá na vyslání servisního technika poskytovatele, uhradí uživatel poskytovateli za každý takový zásah náklady s ním spojené, zejména odměnu a cestovní náhrady servisního technika. Náklady uhradí uživatel i v případě prokazatelně způsobené poruchy koncovým zařízením uživatele, zjištěné při servisním zásahu poskytovatele.

9. Hlášení poruch a reklamace

9.1. Bezprostřední problémy s využitím služeb včetně technických zařízení umístěných u zákazníka (po zjištění technicky způsobitou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví) ohlašuje uživatel elektronickou poštou na e-mail: hotline@opavonet.cz a/nebo telefonicky dohledovému centru sítě v Opavě na GSM +420.602504012; tel.: +420.553821113 nebo +420 553 821111.

9.2. Ohlášení poruchy typu obsahovat kromě popisu závady i informace o typu služby, **evidentním číslem smlouvy**, příjímám bodu sítě OPAVANET a příp. o přiděleném rozsahu IP adres, doménách ap. Telefonické ohlášení poruchy musí být v každém případě dodatečně potvrzeno písemně:

- v pracovních dnech v případě použití e-mailu nejpozději během následujících 24 hodin,
- nemá-li uživatel v důsledku poruchy k dispozici e-mail, pak doporučeným dopisem podaným na poštu nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy byla porucha telefonicky ohlášena.

Součástí této písemné informace uvádí uživatel datumy a hodiny podání telefonické zprávy, jméno technika nebo pracovníka dohledového centra poskytovatele a jména a funkce osoby, která ji za uživatele ústně podala, včetně jejího telefonního čísla. Na ústní zprávu bez písemného potvrzení nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.3. (9.5. pro starší smlouvy) Reklamace musí být ze strany Uživatele uplatněna nejpozději do termínu dle Zákona o elektronických komunikacích a Poskytovatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci do pěti pracovních, kalendářních dní písemnou formou:

- e-mailem na adresu reklamace@opavonet.cz jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem,
- doporučeným dopisem.

Na pozdní odeslání reklamace, nebo na ústní podání reklamace nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.4. Poskytovatel řeší Reklamaci Uživatele písemnou formou do 30 dní. V případě nutnosti provést technicko-technologické šetření a/nebo vypracovat odborné posudky může být lhůta prodloužena na 90 dní popř. na delší dobu, vyžaduje-li si prodloužení lhůty vypracování odborných posudků.

10. Mimosoudní řešení sporů

10.1. Při řešení sporů upřednostňujeme vyřešit spory mimo soudní nebo správní řízení. Poskytovatel může navrhnout nabídku směřující k vyřešení sporů mimo soudní nebo správní řízení. Stejně právo má uživatel.

V Opavě dne 1. 9. 2011

OpavaNet a. s.

Ing. Marek Hájek, předseda představenstva