

Všeobecné podmínky ke smlouvě o zprostředkování přístupu uživatele ke službám Internet

I.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností Moravskoslezské inovační centrum Ostrava, a.s., se sídlem Technologická 372/2, Pustkovec, 708 00, Ostrava, IČO 25379631.
- 1.2. **Poskytovatelem** se rozumí Moravskoslezské inovační centrum Ostrava, a.s., se sídlem Technologická 372/2, Pustkovec, 708 00, Ostrava, IČO 25379631.
- 1.3. **Uživatel** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je na základě smlouvy o zprostředkování přístupu uživatele ke službám sítě internet oprávněna využívat službu.
- 1.4. **Smlouvou** se rozumí smlouva o zprostředkování přístupu uživatele ke službám sítě internet uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatel.
- 1.5. **Službou** se rozumí poskytování přístupu k síti internet specifikované v článku II. Smlouvy.
- 1.6. **Podmínkami** se rozumí tyto Všeobecné podmínky ke smlouvě o zprostředkování přístupu uživatele ke službám Internet.
- 1.7. **ZoEK** se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.8. **ČTÚ** se rozumí Český telekomunikační úřad.

II.

Rozsah poskytování Služby

- 2.1. V případě varianty **MSIC Connect Standard** se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli garantované internetové připojení (Download i Upload) o:
 - a) maximální rychlosti 5 Mb/s
 - b) inzerované rychlosti* 5 Mb/s
 - c) běžně dostupné rychlosti 4 Mb/s
 - d) minimální garantované rychlosti 1,5 Mb/s
- 2.2. V případě varianty **MSIC Connect Shared** se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli sdílené internetové připojení (Download i Upload) o:
 - a) maximální rychlosti 1 Gb/s
 - b) inzerované rychlosti* 400 Mb/s
 - c) běžně dostupné rychlosti 240 Mb/s
 - d) minimální garantované rychlosti 120 Mb/s

2.3. V případě varianty **MSIC Connect Individual** se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli internetové připojení (Download i Upload) o:

- a) maximální rychlosti x Mb/s
- b) inzerované rychlosti* x Mb/s
- c) běžně dostupné rychlosti x Mb/s
- d) minimální garantované rychlosti x Mb/s

2.4. Garantovanou přenosovou rychlostí se pro účely Smlouvy rozumí rychlost – konektivita nejméně v průměrné úrovni 95% sjednaného rozsahu za 24 hod na koncovém bodu Poskytovatele v místě nájmu či podnájmu Uživatele při připojení jednoho PC k poskytovaným Službám.

2.5. Sdílenou přenosovou rychlostí se pro účely Smlouvy rozumí rychlost – konektivita nejméně ve sjednaném rozsahu na koncovém bodu Poskytovatele v místě nájmu či podnájmu Uživatele při připojení jednoho PC k poskytovaným Službám a současně maximální agregaci 10ti účastníkům. Upozornění: nelze garantovat žádnou minimální rychlost vzhledem k tomu, že každý z uživatelů Služby není omezen v počtu připojených PC).

2.6. Nahlášení velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo při výpadku služby, je považováno za uplatnění reklamace kvality. **Za velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. **Za velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod hodnotu 30% inzerované rychlosti, znamená takový stav „výpadek služby“.

III.

Podmínky poskytování Služby

3.1. Uživatel se zavazuje poskytnout součinnost při zprovoznění Služby. Zprovozněním Služby se rozumí funkčně dostupná Služba v místě podnikání Uživatele

*10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.

- (tzn. v rozvedech strukturované kabeláže v síti Multifunkční budovy, případně v místě koncového bodu optického kabelu Poskytovatele v sídle Uživatelé, lokalizovaného v areálu Moravskoslezského inovačního centra Ostrava, a.s.
- 3.2. Součástí zprovoznění je poskytnutí takových údajů Poskytovateli, které jsou zapotřebí k nastavení na technickém zařízení Uživatelé.
 - 3.3. Uživatel bere na vědomí, že je výhradně odpovědný za obsah dat, které zveřejňuje v síti Internet, nebo které po síti Internet posílá.
 - 3.4. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění případných poruch vzniklých mezi zapojovacím bodem Poskytovatele a přípojkou Uživatelé do 24 hodin nahlášení poruchy Uživatelé.
 - 3.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku případné poruchy Služby.
 - 3.6. Poskytovatel má právo omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služby v případě, kdy poskytování Služby brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo ji zabránit nebo kdy Uživatel distribuoval Službu třetí straně.

IV.

Reklamacie a náhrada škody

- 4.1. Uživatel má právo na reklamaci vad poskytované služby a právo na reklamaci vyúčtování cen zejména v souladu s ust. § 64 ZoEK.
- 4.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu u Poskytovatele způsobem stanoveným v těchto Podmínkách, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení faktury za poskytovanou službu v souladu se Smlouvou, jinak jeho právo zanikne.
- 4.3. Podání reklamace dle bodu 4.2 těchto Podmínek nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti Uživatelé uhradit fakturovanou částku dle doručené faktury ve lhůtě její splatnosti. Tím není dotčeno právo Uživatelé žádat ČTÚ, aby v odůvodněných případech rozhodl jinak v souladu se ZoEK.
- 4.4. Reklamaci za poskytovanou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak jeho právo zanikne.
- 4.5. Uživatel uplatní reklamaci v písemné formě na adrese sídla Poskytovatele uvedené v obchodním rejstříku ke dni uplatnění reklamace či prostřednictvím emailové zprávy na adrese uvedené na webových stránkách Poskytovatele, tedy na adrese info@ms-ic.cz. Jakákoliv změna této emailové adresy bude uveřejněna na oficiálních webových stránkách Poskytovatele bez nutnosti předchozího vyznění Uživatelé o této změně.
- 4.6. Poskytovatel vyřídí reklamaci vad poskytované služby či reklamaci vyúčtování cen bez zbytečného odkladu po doručení řádné reklamace v souladu s článkem V. Podmínek, nejpozději však do 1 měsíce. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Způsob vyřízení reklamace bude Uživatelé v této lhůtě sdělen prokazatelným způsobem, zejména písemnou formou na adresu Uživatelé uvedenou ve Smlouvě či prostřednictvím emailové zprávy na adresu uvedenou ve Smlouvě, přičemž volba náležití Poskytovateli.
- 4.7. Dojde-li k vyúčtování cen za službu v neprospěch Uživatelé, kdy řádně uplatněná reklamace bude shledána jako oprávněná, vrátí Poskytovatel rozdíl ceny, který převyšuje jeho nárok Uživatelé, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Peněžité prostředky budou v této lhůtě připsány na účet Uživatelé, ze kterého byly zaslány, nesdělí-li Uživatelé při reklamaci jiné číslo účtu. To nebrání stranám dohodnout se na jiném způsobu vrácení peněžitých prostředků, zejména formou započtení na platbu, kterou je Uživatelé povinen uhradit za následující zúčtovací období.
- 4.8. Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci, je Uživatelé oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost Uživatelé uhradit fakturovanou částku ve lhůtě její splatnosti dle doručené faktury. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatelé rozhodnout, že podáním námítky se splnění této povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 4.9. Splní-li Poskytovatel řádně své povinnosti při reklamaci, není povinen Uživatelé nahradit škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby. Poskytovatel tedy neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku poruchy, opravy či údržby technických prostředků zajišťujících poskytování služby. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, kterou způsobí hrubým porušením svých povinností ze Smlouvy či úmyslným porušením těchto povinností. Odpovědnost Poskytovatele je omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, popř. poměrně snížit či vrátit cenu za poskytnuté služby, za období, ve kterém služba poskytována nebyla či byla

*10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.

poskytována pouze částečně, v omezeném rozsahu či jiné než sjednané kvalitě. Na postup při vrácení ceny se použije bod 4.7 Podmínek obdobně.

- 4.10. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a poměrně snížit cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poměrným snížením ceny se rozumí poměrné stanovení ceny za období, ve kterém byla služba Uživateli skutečně poskytována ve sjednané kvalitě k ceně, kterou by Uživatel hradil, kdyby byla služba poskytována v ujednané kvalitě za celkové fakturované období.

V. Řešení sporů

- 5.1. Spory vzniklé ze Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem jsou řešeny primárně dohodou těchto smluvních stran, kdy strany se tímto zavazují vyvinout potřebné úsilí k dosažení vzájemně vyhovující dohody.
- 5.2. Nejdojde-li k dohodě stran při řešení sporu, postupují strany v souladu s platnými předpisy ČR. Spory týkající se povinností uložených ZoEK či na jeho základě řeší a rozhoduje v souladu s ust. § 129 ZoEK ČTÚ, kdy každá ze stran má právo podat návrh na zahájení řízení před ČTÚ (www.ctu.cz).

VI. Změna smluvních podmínek

- 6.1. Smluvní strany si tímto sjednávají právo Poskytovatele na jednostrannou změnu podmínek uvedených v těchto Podmínkách, a to za podmínek a v rozsahu stanovených zákonem.
- 6.2. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje o této změně Uživatele prostřednictvím svých webových stránek a prostřednictvím emailové zprávy či v jiné písemné formě způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyrozumění. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s vyrozuměním Uživatele o změně podmínek, pak o dobu tohoto prodlení se automaticky prodlužuje termín účinnosti změny podmínek vůči tomuto Uživateli.
- 6.3. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r), je Poskytovatel povinen informovat Uživatele rovněž o jeho právu odmítnout změnu a ukončit smlouvu ke

dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Při jiné změně podmínek má Uživatel právo takové změny odmítnout a vypovědět závazek ze smlouvy ve výpovědní době v souladu se Smlouvou.

- 6.4. Právo ukončit smlouvu podle předchozího bodu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ v souladu s ust. § 63 odst. 5 ZoEK.
- 6.5. Skutečnost, že Uživatel nové smluvní podmínky neakceptuje, je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli v písemné formě, a to nejpozději do nabytí účinnosti těchto změn.
- 6.6. Smlouva může být dále měněna nebo doplňována písemnými dodatky.

VII. Bezpečnost a integrita

- 7.1. Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě a bezpečnost služeb, které poskytuje. Za tím účelem je Poskytovatel zejména povinen přijmout technicko-organizační pravidla.
- 7.2. Poskytovatel může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity jeho sítě přijmout opatření spočívající v přerušení poskytování služby nebo odepření přístupu ke službě (dále jen „opatření“). Přerušení nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou. O opatřeních je Poskytovatel povinen informovat Uživatele bez zbytečného odkladu, a to obdobným způsobem uvedeným v bodu 4.6 Podmínek. V oznámení o přijatých opatřeních a jejich důvodech zároveň uvede i předpokládanou dobu trvání opatření, je-li Poskytovateli známa.
- 7.3. Po odpadnutí překážky, která vedla k přijetí opatření Poskytovatel obnoví poskytování služby bez zbytečného odkladu.
- 7.4. Po dobu trvání opatření má Uživatel právo na přiměřené snížení ceny obdobně jako dle bodu 4.10 Podmínek. To neplatí, pokud k přijetí opatření vedlo jednání Uživatele, které je v rozporu se ZoEK či Smlouvou.
- 7.5. Uživatel nemá právo na náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti s přijetím opatření.

VIII. Omezení kvality služby

- 8.1. Poskytovatel má právo řídit datový tok v síti, čímž může dojít ke snížení úrovně služeb pod limity garantované Poskytovatelem. Takové omezení ze strany Poskytovatele není porušením povinnosti z jeho strany. Opatření řízení provozu uplatňována Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost

*10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.

stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, a to i při takovém omezení.

- 8.2. Agregace je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele pro nabídku sdíleného internetu MSIC Connect Shared je 1:20. Pro nabídku garantovaného připojení MSIC Connect Standard a MSIC Connect Individual je agregace 1:1. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.
- 8.3. Ztrátovost paketů je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, online hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
- 8.4. Kolísání kvality přenosu – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítě. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší. Datové omezení je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje.
- 8.5. Velká trvajíc a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti. 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. Za velkou trvajíc odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut². Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

IX. Ochrana soukromí

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživatelích fyzické osobě nebo Uživatelích a jeho zástupcích, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným kontaktem s Uživatelem, popř. třetích osob, a to v souladu se ZoEK a nařízením

Evropské unie 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“). Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely souvisejícím s plněním práva a povinností ze Smlouvy zejména doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce s Uživatelem.

- 9.2. Poskytovatel shromažďuje zejména tyto údaje o Uživatelích: titul, jméno a příjmení, popř. obchodní firma, adresa bydliště či sídla, IČO, datum narození, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách a bankovní spojení a další nezbytné údaje. Dále zpracovává na základě zákona údaje o telefonních hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných Poskytovatelem, lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektornických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje chránit výše uvedené údaje v souladu s Nařízením.
- 9.4. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával osobní údaje pro účely nabízení produktů a služeb a pro své marketingové a obchodní účely. Tento souhlas je Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data v rozsahu a pro účely uvedené v tomto článku po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou právními předpisy, a to i po ukončení smluvního vztahu, zejména za účelem vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetní potřeby a další.
- 9.6. Uživatel má právo na přístup a opravu osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů a v souladu s Nařízením.

X. Přejídná a závěrečná ustanovení

- 10.1. Pokud se některá z ustanovení těchto Podmínek ukáže jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Podmínek jako celku nebo na platnost Smlouvy. V takovém případě strany sjednají bez zbytečného odkladu nová ustanovení Podmínek, která nahradí stávající neplatná ustanovení, a která co nejvíce odpovídají původnímu účelu.
- 10.2. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Podmínky, kdy podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se s Podmínkami v celém rozsahu seznámil.

*10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.

10.3. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1.
2021.

*10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.