

Podmínky poskytování služby internet RAAB Computer s.r.o.

1. Základní ustanovení

Tyto podmínky pro poskytování služby internet (dále jen Služba nebo **Služba internet**) jsou vydány a spravovány společností RAAB Computer s.r.o. se sídlem Čs. brigády 421, Bystřice pod Hostýnem, 768 61, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 96168, IČ: 05558069, DIČ: CZ05558069 (dále jen **Poskytovatel**) a stanovují podmínky, za nichž společnost RAAB Computer s.r.o. poskytuje internetové připojení.

Tyto podmínky poskytování Služby internet jsou nedílnou součástí každé **Smlouvy o poskytování přístupu k síti internet** uzavírané mezi Poskytovatelem a **Účastníkem**, pokud není výslovně sjednáno jinak

Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se **Všeobecné podmínky RAAB Computer s.r.o.**, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu Služby nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené v návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele <https://www.raab.cz/smlouvy>.

2. Definice pojmů

- **Tarif** je způsob a částka účtovaných poplatků spojených s poskytovanou Službou.
- **Doporučené použití** je využití Služby za účelem a způsobem, pro který Služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.
- **Rychlost Služby** je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k Účastníkovi (stahování, download) a ve směru od Účastníka (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 společností RAAB Computer při obchodní komunikaci (webové stránky, letáky a další propagační materiály), a zároveň označuje internetový tarif při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem (Účastníkem).
- **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 společnost RAAB Computer smluvně zavázala 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.
- **Přijímací zařízení** zpravidla zahrnuje: a) u tarifů Wifi: radiovou jednotku s anténou, napájení (PoE), FTP kabeláž (venkovní) od antény ke koncovému zařízení Účastníka; b) u tarifů Optik (RD, firmy): SFP; opticko-metalický konvertor; c) u bytových domů se společným zařízením: přívodní kabeláž u/v bytu. Přijímací zařízení nezahrnuje domácí wifi router, vnitřní rozvody, stožár.
- **Koncový bod** je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o optickou nebo datovou zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port.

- **Agregace** je dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci uvedené maximální rychlosti Služby. Vyšší agregaci, tj. vyšší míru sdílení přístupu k síti internet, může způsobit nárazová zátěž například během denní provozní špičky.

3. Popis a podmínky využití Služby

3.1 Pevný internet (tarify Optik a tarify Wifi)

Nabízené tarify v lokalitě Účastníka jsou určeny dostupností technologie (optický/bezdrátový ethernet) a kvalitou přístupového vedení.

Pro plné využití Služby (kvality a dostupnosti) je Účastníkovi doporučeno vhodné koncové zařízení (router) dle požadavků uvedených v kapitole Požadavky na koncové zákaznické zařízení.

Službu lze využívat pouze v síti RAAB Computer pouze v místě připojení, které si Účastník pro využívání Služby ve smlouvě zvolí (dále jen **adresa připojení**), a to z důvodu zajištění garantované kvality poskytované Služby, kterou Poskytovatel Účastníkovi poskytuje, dosažení optimální kvality signálu pro poskytování Služby a zajištění dostatečné kapacity sítě RAAB Computer pro řádné poskytování služeb poskytovaných společnostmi RAAB Computer.

Účastník není oprávněn jednostranně přemísťovat přijímací zařízení, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechodí větě, ke kterým Poskytovatel nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto podmínek a Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování této Služby.

V takovém případě zároveň Poskytovatel negarantuje Účastníkovi kvalitu poskytované Služby. Jednostranným přemístěním koncového zařízení, demontáží či neodborným zásahem do koncového zařízení ztrácí Účastník záruku na koncové zařízení, a to v plném rozsahu.

U Služby internet dochází k tzv. přirozené **agregaci**, jejímž důsledkem může být krátkodobý pokles nebo kolísání skutečně dosahované rychlosti v mezích daných kvalitativními parametry definovanými v kapitole 5.2 těchto Podmínek.

3.2 Instalace a aktivace Služby

Služba je dostupná po dokončení instalace na adrese připojení a podepsání smlouvy o poskytování přístupu k síti internet.

Poskytovatel je oprávněn nevyhovět žádosti Účastníka o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na adrese připojení neumožňuje Poskytovatel zajistit Účastníkovi alespoň minimální garantovanou kvalitu Služby.

Nebude-li možné provést instalaci do 60 dnů ode dne uzavření smlouvy o poskytování Služby, má se za to, že Poskytovatel od smlouvy odstoupil, nedohodne-li se Účastník s Poskytovatelem jinak.

Pro aktivaci Služby je nutná odborná instalace technikem na adrese připojení, a to z důvodu zajištění garantované kvality Služby, kterou Poskytovatel Účastníkovi poskytuje.

Pro připojení pomocí bezdrátové technologie je nutností odbornou instalací zajistit nejvhodnější nasměrování přijímací antény na vysílač pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě RAAB Computer a pro řádné poskytování služeb poskytovaných společnostmi RAAB Computer.

Účastník je povinen poskytnout instalačnímu technikovi Poskytovatele součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Služby.

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

Účastník 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). V případě, že Účastník jakkoliv do odborně provedené instalace zasáhne, Poskytovatel negarantuje kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného tarifu. Dále je Poskytovatel oprávněn naučtovat v takovém případě náklady za případný výjezd instalačního technika.

Účastník se zavazuje užívat přijímací zařízení tak, aby nedošlo k jeho ztrátě či poškození. V případě ztráty, odcizení či poškození zařízení z jakéhokoliv důvodu je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vzniklou škodu, a to i v případě, že Účastník tuto škodu nezavinil.

3.3 IP adresa

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

4. Úhrada

4.1 Poplatky

Poskytování Služby je zahájeno ode dne, kdy bude zprovozněno nebo předáno funkční koncové zařízení.

Poplatky začíná Účastník hradit od 1. dne následujícího měsíce po zprovoznění.

Cenu za Služby Poskytovatel vyúčtuje měsíčně, čtvrtletně nebo ročně. Období, za které jsou Služby účtovány, je uvedeno ve Smlouvě a ve vyúčtování.

4.2 Podmíněné slevy

4.2.1. V případě, že Účastník uzavře smlouvu o poskytování Služby na dobu určitou, poskytne Poskytovatel Účastníkovi slevu na odbornou instalaci – **100% sleva na zřizovací (aktivační) poplatek** (tj. na instalaci přijímacího zařízení, zprovoznění internetu). Sleva na odbornou instalaci bude poskytnuta jako sleva podmíněná v částce uvedené v Ceníku služeb internetu. Poskytnutá sleva je podmíněna dodržáním sjednané (prodloužené) doby trvání smlouvy o poskytování Služby, případně dodatku ke smlouvě o poskytování Služby, ke které Účastník slevu získal (dále jen Podmíněná sleva). V případě, že nebude dodržena sjednaná doba trvání smlouvy (z důvodu jejího předčasného ukončení ze strany Účastníka či Poskytovatele) nebo bude zahájeno insolvenční řízení s Účastníkem dle zák. č. 182/2006 Sb., je Účastník povinen poskytnutou Podmíněnou slevu na odbornou instalaci v celé její výši Poskytovateli vrátit. V takovém případě Poskytovatel vystaví Účastníkovi opravný daňový doklad, ve kterém poskytnutou podmíněnou slevu na odbornou instalaci Účastníkovi vrubopisuje. Splatnost tohoto opravného daňového dokladu činí 14 dnů od jeho vystavení.

4.2.2. V případě, že si Účastník předplatí Službu na 12 měsíců se zvýhodněnou měsíční cenou, je tato předplacená částka nevratná (např. v případě ukončení Služby).

4.2.3. V případě, že Účastník neposkytne součinnost dohodnutou v článku 3.2 těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi slevy neposkytnout a náklady spojené s odbornou instalací mohou být Účastníkovi vyúčtovány dle platného Ceníku služeb internetu.

5. Garantovaná kvalita a dostupnost Služby

5.1 Požadavky na koncové zákaznické zařízení – routery

Službu internet pro tarify Wifi lze plně využít v síti RAAB Computer prostřednictvím **doporučených** zákaznických zařízení (routeru, AP) uvedených na <https://www.raab.cz/doporucene-zarizeni>. Zejména uváděné rychlosti (download/upload) jsou ověřeny u doporučených koncových zařízení dodávaných (vč. nastavení) společností RAAB Computer.

Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Službu internet pro tarify Optik jsou doporučeny routery, které splňují a podporují následující podmínky a technologie:

- WAN port typu RJ45 nebo SFP, rychlost 1Gbit, standard 1000BASE-T, 1000BASE-LX
- LAN porty rychlost 1Gbit, standard 1000BASE-T, 1000BASE-LX
- Podpora IPv4, IPv6, PPPoE, Routing, NAT, Firewall

5.2 Kvalitativní parametry Služby

Služba internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok, bez omezení (bez časových a datových limitů).

Inzerovaná, Maximální, Běžná a Minimální rychlost v členění download/upload:

| Tarif | Rychlost [Mb/s] – download/upload | | | Doporučené použití |
|----------------|-----------------------------------|---------|-----------|--------------------|
| | Maximální (inzerovaná) | Běžná | Minimální | |
| Wifi 20 | 20/20 | 15/15 | 6/6 | D |
| Wifi 30 | 30/30 | 20/20 | 9/9 | C |
| Wifi 40 + TV | 40/40 | 30/30 | 12/12 | B |
| Wifi 50 + TV | 50/50 | 40/40 | 15/15 | B |
| Wifi 100 + TV | 100/100 | 80/80 | 30/30 | A |
| Wifi 200 + TV | 200/200 | 150/150 | 60/60 | A |
| Optik 300 | 300/300 | 250/250 | 150/150 | A |
| Optik 500 + TV | 500/500 | 400/400 | 250/250 | A |
| Optik 700 + TV | 700/7000 | 600/600 | 350/350 | A |

A: intenzivní používání internetu (IPTV a streamování ve vyšším rozlišení, práce s větším objemem dat, cloudové služby, on-line hry), více účastníků

B: všechny aktivity na internetu (IPTV, streamování, on-line výuka, stahování a sdílení), 3-4 účastníci

C: základní aktivity na internetu, emaily, 2 účastníci

D: základní aktivity na internetu, emaily, EET, 1 účastník

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 společností RAAB Computer při obchodní komunikaci (webové stránky, letáky a další propagační materiály), a zároveň označuje internetový tarif 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 rychlosti se rozumí nejnižší rychlost, kterou se společnost RAAB Computer smluvně zavázala koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Faktory ovlivňující rychlost připojení:

- Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a připojeno k síti přímo (v koncovém bodě) a nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi.
- Připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení).
- Sdílení kapacity sítě více účastníky.
- Kvalita a délka vedení vnitřních (datových) rozvodů na adrese připojení Účastníka.
- Obsah cílového požadavku Účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- Poskytovatel nabízí doplňkové služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah: službu internetové televize (IPTV) a službu IP telefonie (VoIP). Současné užívání doplňkových služeb také snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se doplňková služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

Měření uvedených rychlostí probíhá v koncovém bodě na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI).

5.3. Omezení Služby, řízení provozu

Poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu, které mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality Služby přístupu k síti na straně Účastníka.

Poskytovatel je oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací:

- 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;
- v případě oprav či údržby sítě.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

- Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v koncovém bodě při předání Služby Účastníkovi nebo v případě reklamace. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality Služby.
- Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby Účastník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace (DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet.

Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů Účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

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 internetové tarify Poskytovatele.

Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

5.4 Reklamacie Služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má Účastník možnost uplatnit reklamaci Služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti RAAB Computer, 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 Poskytovatele, má Účastník nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamacie Služby, kdy je k ověření funkčnosti Služby nutná návštěva technika, si Poskytovatel vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu Účastníkovi.

Reklamační řád společnosti RAAB Computer je součástí Všeobecných podmínek dostupných na <https://www.raab.cz/smlouvy>.

6. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

Společnost RAAB Computer dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Společnost RAAB Computer přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů/informací.

Zásady zpracování osobních údajů společnosti RAAB Computer jsou součástí samostatného dokumentu dostupného na <https://www.raab.cz/smlouvy>.

7. Ostatní ujednání

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této Služby, a to s účinností ode dne oznámení na webových stránkách www.raab.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Pokud tyto Podmínky nestaví jinak, použijí se na smlouvy o poskytování Služby Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti RAAB Computer a na ně navazující dokumenty.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **1. 3. 2023**. Tyto Podmínky se vztahují na všechny smlouvy o poskytování Služby, včetně smluv uzavřených před datem účinnosti těchto Podmínek.