

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SÍTĚ MX-NET

upravující provozní, technické a obchodní podmínky služeb dodávaných Poskytovatelem, ze dne 15.12.2017, dostupné na www.mx-net.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací na základě schválených povolení a licencí, vydaných oprávněnými orgány státní správy, v souladu s právními předpisy ČR, zejména zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2. Práva a povinnosti

Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 2.1. Je povinen odstranit případné závady, které se při poskytování služeb projeví. Závady budou řešeny v časech uvedených v bodě 3 těchto VP. Nahlášení je možno provést telefonicky (SMS), e-mailem nebo písemně.
- 2.2. Nebude-li závada zaviněna Poskytovatelem, dohodly se smluvní strany, že Poskytovatel může účtovat Účastníkovi odstranění závady dle Ceníku.
- 2.3. Neodpovídá Účastníkovi za přímé či následné škody, ušlý zisk či jiné ztráty, které by Účastníkovi vznikly poruchou či vadou na síti.
- 2.4. Nenese odpovědnost za zabezpečení Účastníkova počítače, softwaru či datové sítě.
- 2.5. Je oprávněn dočasně přerušit dodávku služeb při údržbě či opravách sítě. Plánované odstávky bude provádět po předchozím oznámení Účastníkovi e-mailem. Neposkytl-li Účastník Poskytovateli e-mailovou adresu, nepřeje si být o odstávkách informován.
- 2.6. Provádí průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasně krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.
- 2.7. Garantuje funkčnost a kvalitu služeb dle Smlouvy pouze na zařízeních, která Účastníkovi přímo dodal či pro provoz výslovně schválil.
- 2.8. V případě Účastníkova porušení povinností v bodech 2.11., 2.12. a 2.13. těchto VP po něm může Poskytovatel požadovat uhrazení všech nákladů spojených s opravou, může přerušit dodávku služeb do napravení stavu a/nebo může okamžitě ukončit Smlouvu.
- 2.9. Veškeré změny Smlouvy, VP, Ceníku a dalších podstatných skutečností bude Poskytovatel provádět po informování Účastníka e-mailem, na adrese www.mx-net.cz a v online informačním systému (viz níže).

Práva a povinnosti Účastníka:

- 2.10. Účastník souhlasí s případným využitím jeho stávající kabeláže v objektu.
- 2.11. Není oprávněn poskytovat služby třetím osobám (mimo domácnost či organizaci), pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně dohodnuto jinak.
- 2.12. Zavazuje se dodržovat zásady etiky a bezpečnosti při užívání služeb. Vyvaruje se zejména spamování, pokusů o průnik do sítě či o narušení jejího chodu. V případě, že by jeho činnost mohla ohrožovat bezpečnost a kvalitu provozu Poskytovatelovy infrastruktury nebo ostatních uživatelů, může být Účastníkovi omezen přístup ke službám až do doby odstranění nebezpečí.
- 2.13. Nebude používat jinou síťovou konfiguraci přípojky, než Poskytovatelem přidělenou. V případě neoprávněné změny nebude výpadek služeb považován za zaviněný Poskytovatelem.
- 2.14. Odpovídá za provoz ze své IP adresy (či VoIP telefonního čísla, bylo-li přiděleno).
- 2.15. Má právo přístupu do online informačního systému na adrese <http://is.mx-net.cz> pro přehled své platební historie, využívání doplňkových služeb, zažádání o změnu parametrů služeb či komunikaci s Poskytovatelem. Přihlašovací údaje obdrží e-mailem po podpisu Smlouvy.
- 2.16. Má možnost využít servisních služeb a technické podpory Poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici v Ceníku, kontaktní údaje ve Smlouvě.

3. Parametry služby a reklamace

	Typ L1	Typ L2	Typ L3	Poznámka
Min. dostupná rychlost (data)	100%	90%	75%	Minimální dostupná rychlost vůči rychlosti uvedené ve Smlouvě.
Běžně dostupná rychlost (data)	99,8%	99%	95%	Běžně dostupná rychlost ve smyslu Nařízení evropského parlamentu a rady EU 2015/2120
Min. dostupnost (VoIP)	99,9%	99%	98%	Minimální roční dostupnost hlasových (VoIP) služeb.
Symetrická linka	1:1	1:1	dle dohody	Poměr downloadu a uploadu.
Monitoring (hod./dny v týdnu)	24/7	8/5	ne	Dohled nad funkčností konkrétní Účastníkovy linky.
Statistiky	ano	ano	ne	Generování a uchovávání statistik provozu konkrétní Účastníkovy linky.
Max. nedostupnost (hod./rok)	22	35	-	Max. součet délek výpadků zaviněných Poskytovatelem za posledních 365 dní.
Servisní zásah (nejpozději do)	6 hod.	12 hod.	2. prac. dne	Maximální čas mezi nahlášením problému a zahájením opravy Poskytovatelem.
Záloha	100%	50%	50%	Dostupná rychlost linky v případě využití záložní konektivity Poskytovatele.
Telefonické hlášení poruch	nonstop	nonstop	8:00-17:00	Doba, kdy Účastník může využít servisních služeb, technické podpory a hlásit závady u Poskytovatele. Doba u Typu L3 platí v pracovní dny.

- 3.1. Čas se počítá vždy od nahlášení problému Účastníkem, a to výhradně na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené ve Smlouvě.
- 3.2. Nedodržení kteréhokoliv z výše uvedených parametrů je důvodem k písemné reklamaci služeb Účastníkem do 2 měsíců od projevu vady a v případě oprávněnosti k navrácení ceny vadné služby Poskytovatelem. Poskytovatel bude reagovat do 1 měsíce od reklamace. Opakovaná oprávněná písemná reklamace služeb Účastníkem je důvodem k okamžitému ukončení Smlouvy bez sankcí.
- 3.3. Je-li ve Smlouvě uvedena linka s agregací (starší typ linek), je automaticky převedena na nový typ podle následujícího klíče:
Typ L1 – FixLine, agregace 1:1
Typ L2 – FixLine, agregace 1:2 a vyšší
Typ L3 – Mini, Home, ZaKilo, ZkusTo, NaDoma, NaMax, ISP–NaZkoušku, ISP–NaDoma, ISP–NaStahování, ISP–NaPlno

4. Ostatní a závěrečná ujednání

- 4.1. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby nebo dodávky podle Smlouvy, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 4.2. Obě strany se zavazují neprodleně se navzájem informovat o změně skutečností či údajů důležitých pro platnost Smlouvy. Jedná se zejména o kontaktní údaje.
- 4.3. Veškerá komunikace mezi účastníky Smlouvy bude probíhat výhradně pomocí kontaktních údajů uvedených ve Smlouvě, případně pomocí posledních známých. V případě nedodržení tohoto ustanovení nemusejí být informace a požadavky Poskytovatelem akceptovány.
- 4.4. Má-li Účastník od Poskytovatele zapůjčeno zařízení, zavazuje se ho vrátit Poskytovateli plně funkční, s kompletním originálním příslušenstvím a v původním obalu do 7 dnů od skončení Smlouvy. V opačném případě jej Poskytovateli uhradí.
- 4.5. Tyto VP jsou účinné od 15.1.2018. K tomuto dni pozbývají platnosti všechny předchozí všeobecné podmínky.