

Provozní řád společnosti ENECOS, s.r.o.
pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací
INTERNET

1/3

- OBSAH:**
1. Definice použitých pojmů.
 2. Podmínky poskytované služby.
 3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.
 4. Zabezpečení provozu služby.
 5. Práva a povinnosti.
 6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby INTERNET.
 7. Závěrečná ustanovení.

Definice použitých pojmů.

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost ENECOS, s.r.o., se sídlem Dukovany 227, 675 56 Dukovany (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2. **Zákazník** - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby INTERNET.
- 1.4. **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** - podmínky společnosti ENECOS pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.5. **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazníků s Poskytovatelem: ENECOS, s.r.o., Dukovany 227, 675 56 Dukovany
- 1.6. **Služba INTERNET** - nabídka připojení do sítě Internet poskytovaná na metalických i optických sítích a dále v pásmu 2,4 a 5 Ghz v závislosti na dostupných možnostech Poskytovatele (dále jen „Služba“).
- 1.7. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová Síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.8. **Trasový napájecí bod** je místo (přívod el. energie), ve kterém dochází k napájení technických zařízení Poskytovatele, a který nemusí být shodný se zdrojem napájení v místě zákazníka a odběru služby.
- 1.9. **Kabelový modem / home gateway, optický převodník, přijímací radiová stanice** - technické zařízení sloužící připojení koncového zařízení (počítače, wifi routeru) k síti Poskytovatele (dále jen „Zařízení“).
- 1.10. **Změna Služby** - změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka.
- 1.11. **Poplatek za ukončení užívání služby** - jednorázový poplatek za ukončení užívání služby.

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

2. Podmínky poskytované služby.

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle Všeobecných podmínek a Objednávky.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě na dodávku služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod sítě.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem. Za závalu se nepovažuje snížená kvalita dostupnosti služby na bezdrátové části koncového zařízení dodaného Poskytovatelem (WIFI router), není-li zapříčiněna vadou koncového zařízení.
- 2.5. Zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bude (výjimku tvoří výpadky sítě ze strany distributora) připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz pro účely řádného poskytování služby.
- 2.6. Náklady na provoz Zařízení Poskytovatele v místě instalace hradí Zákazník.
- 2.7. Zákazník může požadovat změnu Služby a tím i platby, minimálně 10 dní před ukončením stávajícího čtvrtletí. Účinnost této změny je od prvního dne následujícího čtvrtletí, v němž byla Objednávka akceptována Poskytovatelem (např. při akceptaci Objednávky v průběhu 1. ledna až 21. března je změna účinná od 1. dubna)

- 2.8. Zákazník není oprávněn k Síti připojovat zařízení, která nedisponují prohlášením o shodě.

3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely.

- 3.1. Službou INTERNET se rozumí připojení k síti Internet s dohodnutými parametry.
- 3.2. Službu INTERNET poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 3.3. Služba INTERNET se může dle lokality měnit na základě technických možností a parametrů sítě Poskytovatele.
- 3.4. Zákazníkovi budou poskytnuty přihlašovací údaje pro přístup do uživatelského rozhraní. Toto rozhraní slouží pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 3.5. Technické parametry jednotlivých typů Služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na Internetové adrese Poskytovatele www.ktvdukovany.cz nebo v tištěné podobě na obchodních místech Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality služeb. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb, včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
- 3.7. Rychlost je vyjádřena v Mbps v podobě downstream (k uživateli) /upstream (od uživatele) pro přenos ethernetových rámců na vnitřní síti TKR. Minimální nabízená úroveň kvality je vždy uvedena v Příloze č.1) Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

4. Zabezpečení provozu služby.

- 4.1. Za závalu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb autorizovaným požadavkem přes uživatelské rozhraní: internet.ktvdukovany.cz, telefonem (602 754 561) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: hornikova@enecos.cz.
- 4.2. Zákazník ohlašuje závalu teprve tehdy, až sám prověřil, že závala není na jeho straně.
- 4.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
 - a) identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno),
 - b) jméno a příjmení kontaktní osoby jednáající jménem Zákazníka,
 - c) telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronická adresa,
 - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
 - e) datum a čas zjištění závady,
 - f) popis závady.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Poskytovatel má právo vyúčtovat Zákazníkovi náhradu škody jako účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním závady, která nevznikla na straně Poskytovatele.

Provozní řád společnosti ENECOS, s.r.o.
pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací
INTERNET

2/3

- 4.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda není závada na zařízení Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě, Zařízení Poskytovatele, případně koncovému odběrnému zařízení Zákazníka.
- 4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne v době pracovních dní, je-li to technicky možné dobu 2 pracovních dní s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou. V případě ohlášení závady v den svátku, v sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- 4.8. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav a funkčnost koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 4.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb nebo neodpovídající kvality služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo od poskytnutí dané služby, jinak toto právo zanikne.
- 4.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemně v provozovně Poskytovatele anebo písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na Doručovací adresu Poskytovatele. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a další informace jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím ZC (602 754 561).
- 4.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Uplatněná reklamační nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti. Odkladný účinek splatnosti na základě uplatněné reklamační může přiznat ČTÚ.
- 4.12. V případě, že se prokáže oprávněnost reklamační spočívající v nesprávném vyúčtování ceny a strany se nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamační.

5. Práva a povinnosti.

- 5.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 5.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsobil škody třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 5.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není porušením.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, „Přihlašovací jméno“, „Heslo“, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 5.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 5.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.13. Zákazník je povinen po ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. Zákazník je

povinen do 7 kalendářních dní od ukončení služby odevzdat zařízení, která jsou majetkem Poskytovatele, na nejbližším obchodním místě nebo odeslat na vlastní náklady a nebezpečí na Doručovací adresu Poskytovatele. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného Servisního ceníku ENECOS zveřejněného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

- 5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.
- 5.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.
- 5.16. Poskytovatel je povinen nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

Omezit nebo přerušit poskytování služeb může poskytovatel také v případě, že:

- a) zákazník neuhradí včas a řádně vyúčtování služeb,
- b) poskytovatel má důvodné podezření, že dochází u zákazníka ke zneužívání poskytované služby;
- c) zákazník odmítne složit záruku v případě, že je poskytovatelem požadována;
- d) zákazník užívá službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR).

Odpojit zákazníka může poskytovatel v případě, že:

- a) je zjištěna závada v síti, která může být dále šířena,
- b) dochází ze strany zákazníka k šíření nelegálního obsahu, k rozesílání spamů, k útokům zvenčí.

Poskytovatel služeb bude obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly služby omezeny, přerušeny nebo odpojeny. Po dobu této doby je povinen zákazník hradit služby v plném rozsahu.

Poskytovatel je oprávněn stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat zákazník překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u služby do konce určeného období.

- 5.17. Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu, které mohou mít vliv na snížení objemu dat a poskytované rychlosti, tj. blokování, zpomalování, apod. pokud tato opatření budou přijata, může dojít k omezení množství přenášeného objemu dat, znepřístupnění některého obsahu či nemožnost využívání určitých aplikací a služeb.

Poskytovatel je tedy oprávněn: (i) blokovat narušující datový provoz, (ii) omezit nebo úplně zamezit přístup Zákazníka do datové sítě Poskytovatele, (iii) odstoupit od smlouvy s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě Poskytovatele.

Poskytovatel může uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služby INTERNET

- 6.1. V případě technických změn, rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě nebo výpadku dodávky elektrické energie ze strany distributora (včetně Trasových napájecích bodů) může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 6.2. Při změně typu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.
- 6.3. V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu uvedené v odst. 5.17.

Provozní řád společnosti ENECOS, s.r.o.
pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací
INTERNET

3/3

7. Závěrečná ustanovení.

- 7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním, včetně Podmínek poskytování služeb přístupu k internetu, důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu, to způsobem uvedeným v odst. 9.3 Všeobecných podmínek. Nový Provozní řád vždy ruší a v plném rozsahu nahrazuje dosavadní znění, a to počínaje dnem účinnosti nového znění.
- 7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.ktvdukovany.cz. Nedílnou součástí Provozního řádu jsou také Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.
- 7.4. Tento provozní řád nabývá účinnosti dne 1.10.2021

Příloha č. 1) PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘÍSTUPU K INTERNETU

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou doplňkem dokumentu *Provozní řád INTERNET*. V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

Služba přístupu k internetu v pevné síti – tarify Internet

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Rychlost stahování dat

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Podrobný popis rychlostí je uveden v Příloze č. 1 k všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9 "Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě"

Tarif	Inzerovaná rychlost stahování [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost stahování [Mb/s]	Minimální rychlost stahování [Mb/s]	Maximální rychlost stahování [Mb/s]
Internet 50/5Mb (* Kabel)	50	30	15	50
Internet 50/25Mb (** Optika)	50	30	15	50
Internet 100/50Mb (** Optika)	100	60	30	100

Rychlost odesílání dat

Tarif	Inzerovaná rychlost odesílání [Mb/s]	Běžně dostupná rychlost odesílání [Mb/s]	Minimální rychlost odesílání [Mb/s]	Maximální rychlost odesílání [Mb/s]
Internet 50/5Mb (* Kabel)	5	3	1,5	5
Internet 50/25Mb (** Optika)	25	15	7,5	25
Internet 100/50Mb (** Optika)	50	30	15	50

* Koncové zařízení uživatele je připojeno koaxiálním kabelem.

** Koncové zařízení uživatele je připojeno optickým kabelem.

Internet (kabel/optika): Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, lze ji doporučit pro sledování videa ve vyšším až HD rozlišení, hraní on-line her a využívání aplikací náročných na stabilitu připojení. Tarify se vzájemně liší pouze rychlostními parametry, které definují uživatelský komfort v rámci jedné zákaznické přípojky. Poskytovatel neomezuje rychlost v rámci zvoleného tarifu, ani množství přenesených dat. Zákaznická přípojka je bez agregace.

Odchytky rychlosti

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány v dokumentu *Provozní řád INTERNET*.

Koncový uživatel musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Společnost ENECOS, s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchytky od inzerované rychlosti. Tyto odchytky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- vybraný tarif
- účastníkem používané zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na přípojném vedení, na kterém je poskytována služba, např. KUKI TV, O2TV, NETFLIX...
- živelní pohromy
- sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- kvalita a konfigurace účastníkového koncového zařízení.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchytky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek Poskytovatele.

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.

ENECOS, s.r.o.
Dukovany 227
675 56 Dukovany
IČ: 60702745