

## **Provozní podmínky společnosti SporkNeT s.r.o.**

Tyto Provozní podmínky společnosti **SporkNeT s.r.o.** („Provozní podmínky“) pod obchodní značkou „SporkNeT“ upravují některé podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v návaznosti na všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací („VP“) vydané společností SporkNet s.r.o., se sídlem Praha 1, náměstí Republiky 1037/3, PSČ 110 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 289189, IČO: 48394009, DIČ: CZ48394009 („SporkNet“).

Pojmy používané v těchto Provozních podmínkách, které zde nejsou definované, mají význam uvedený ve VP.

V případě rozporu mezi VP a těmito Provozními podmínkami mají přednost Provozní podmínky.

### **Internet**

Služba Internet spočívá v umožnění přístupu k síti internet s dohodnutými parametry.

**Dostupnost:** Služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Služba Internet umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet za použití technologie ethernet nebo GPON prostřednictvím pevné sítě SporkNeT.

**Omezení:** V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

#### **Parametry Služby Internet:**

##### **1. Maximální = Inzerovaná rychlost**

Parametry Služby Internet (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových Nabídkách Poskytovatele jsou Maximální = Inzerované hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v Ceníku služeb na stránkách Poskytovatele.

##### **2. Běžně dostupná rychlost**

Za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat se považuje rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne.

##### **3. Minimální rychlost**

Hodnota Minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat  
Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za **výpadek služby**.

Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskyvatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot.

Za velkou trvajícím odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání 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.

Při výpadku služby, nebo při nedodržení parametrů služby definovaných v těchto odstavcích, má Zákazník právo na uplatnění reklamace v souladu s ujednáním VP.

**Parametry:** Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje SporkNeT specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel-server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu SporkNeT.

**Obsah:** SporkNeT 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.

**Přijímací zařízení:** SporkNeT doporučuje používat zařízení poskytnutá nebo nabízená ze strany SporkNeT. Účastník je oprávněn používat zařízení dle vlastního výběru. V případě nekorektního fungování zařízení účastníka může SporkNeT nainstalovat vlastní zařízení mezi předávací bod a zařízení účastníka zdarma; účastník však bude vždy nadále oprávněn používat své vlastní zařízení.

### **Telefon**

Služba Telefon spočívá v hlasovém spojení přes IP síť, a to jak propojením se sítěmi ostatních poskytovatelů, tak především ve své síti SporkNeT v rámci SIP protokolu. Služba je poskytována v pevném místě s geografickým číslem.

**Dostupnost:** Služba Telefon je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Služba Telefon může být závislá na chodu služby Internet.

**Minimální zaručená úroveň kvality:** 90 % dní za období jednoho kalendářního měsíce.

**Omezení:** V případě oprav či údržby Sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

**Tísňová volání:** V rámci služby Telefon je poskytován přístup k tísňovým voláním. Dále jsou poskytovány údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. Přístup k číslům tísňového volání není omezen.

**Přijímací zařízení:** SporkNeT nemůže ručit za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení od SporkNeT.

Související služby: Následující služby jsou SporkNeT poskytovány zdarma: vyžádaná změna telefonního čísla, omezení odchozích hovorů, nezveřejněné číslo v telefonním seznamu.

#### **Televize**

Služba Televize spočívá v umožnění příjmu digitálního televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím kabelové sítě ve standardu IPTV.

Dostupnost: Služba Televize je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. SporkNeT neručí za nedostupnost služby v případě výpadku služby ze strany vysílatelů.

Minimální zaručená úroveň kvality: 90 % dní za období jednoho kalendářního měsíce. Specifikace počtu kanálů je dostupná v kompletním ceníku.

Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

Přijímací zařízení: K bezzávadnému příjmu digitální televize je zapotřebí IPTV set top box dodávaný poskytovatelem. Účastník je oprávněn použít vlastní IPTV set top box, ačkoliv v takovém případě SporkNeT negarantuje funkčnost anebo bezzávadnost využívané služby (nejedná se v takovém případě o vadu poskytované služby na straně SporkNeT).

Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti **1. ledna 2021**.