

Oznámení o změně smluvních podmínek společnosti Vrané internet dle Smluv o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací ode dne 1.1.2021.

Dne 1. ledna 2021 nabude účinnosti Opatření obecné povahy – Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn („dále jen Opatření ČTÚ“) které stanoví, že:

„poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění.“

Proto společnost Vrané internet, v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., a se shora uvedeným Opatřením ČTÚ, oznamuje stávajícím účastníkům Smluv služby přístupu k internetu, že mění smluvní podmínky Vrané internet týkající smluv o poskytování služby přístupu k internetu ke dni 1. ledna 2021 takto:

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, služba přístupu k internetu, se mění a doplňuje o:

Výklad pojmů:

- 1) Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“ a uživatel může službu reklamovat u poskytovatele na e mailová adrese info@vraneinternet.cz
- 2) Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, 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.
- 3) Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti v daném místě.
- 4) Velká trvající odchylka - znamená pokles reálné rychlosti pod běžně dostupnou na dobu delší než 70 minut.
- 5) Velká opakující se odchylka - znamená alespoň tři poklesy reálné rychlosti o délce minimálně 3,5 minuty pod běžně dostupnou během 90 min.

Mění se výklad pojmu velká trvalá odchylka, velká opakující se odchylka a doplňuje se pojem výpadek služby, viz níže.

V případě 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 v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti Karel Velebil, U Elektrárny 212, Vrané nad Vltavou, telefonicky na číslech +420 792 430 430, nebo elektronicky na adrese info@vraneinternet.cz

Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Vrané internet, sníží Vrané internet přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Ve Všeobecných obchodních podmínkách Vrané internet se:

- 1) doplňuje se výklad pojmu výpadek služby. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek služby.
- 2) doplňuje se vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů shodně jako u bodu 1 výše.

Tabulka rychlostí:

Rychlost	Download/upload	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
200 Mb/s	Mbps/Mbps	200/200	200/200	120/120	60/60
600 Mb/s	Mbps/Mbps	600/600	600/600	360/360	180/180

Faktory ovlivňující připojení:

- použité koncové zařízení (router)
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- běžnou či maximální rychlost připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k routeru přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi)
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv sítě Poskytovatele

Poskytovatel není schopen garantovat plnou kompatibilitu jiných Přijímacích zařízení (router a router s wifi), než které sám nabízí. Může nastat situace, že při použití zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců nebude kvalita objednaných služeb dosahovat parametrů dohodnutých ve smlouvě. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost.