

# PROVOZNÍ ŘÁD – DATOVÉ SLUŽBY společnosti KURONET s.r.o.

Společnost **KURONET s.r.o.**, IČ 03584658, DIČ CZ03584658 se sídlem na adrese Kunčičky u Bašky 315, Baška, PSČ 739 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 60583, (dále jen „Operátor“) na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Provozní řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Operátor je držitelem osvědčení č. 3902 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací.

## 1 Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování datových služeb
- 1.2. **Služba** - nabídka připojení k síti Internet (dále jen „Služba“) s definovanými parametry
- 1.3. **Zákazník** - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“)
- 1.4. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Operátora (dále jen „Síť“)
- 1.5. **Koncový bod sítě** - fyzický propojovací bod, na kterém Operátor předává Službu Zákazníkovi, a to modemem nebo gateway.
- 1.6. **Modem nebo gateway** - technické zařízení sloužící k připojení koncového zařízení Zákazníka k Síti Operátora.
- 1.7. **Zřizovací poplatek** - poplatek stanovený Operátorem na zajištění zřízení a aktivaci Služby.
- 1.8. **Změna Služby** - změna parametrů Služby dle požadavku Zákazníka na základě aktuální nabídky a ceníku Operátora.
- 1.9. **Rádiové telekomunikační zařízení** - zařízení Operátora, k zajištění služeb elektronických komunikací bezdrátovým (rádiovým) přenosem.
- 1.10. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Operátora.

## 2 Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi dodávána na základě řádně uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v **koncovém bodě Sítě** Operátora. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3. V případě, že zpřístupnění objednané Služby Zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Operátora pro rádiový přenos (zpravidla na střeše, příp. jiných nebytových prostorách stavby, ve které má být Služba poskytována) je Zákazník povinen a zavazuje se zajistit písemný souhlas vlastníka předmětné stavby s umístěním telekomunikačního zařízení Operátora, případně před realizací připojení předat Operátorovi podmínky, kterými vlastník předmětné stavby písemnou formou souhlas podmnínil. V případě nesplnění této povinnosti je za veškeré případné vznesené nároky na náhradu újmy (škody) způsobené vlastníkov v celém rozsahu odpovědný Zákazník. Vzor „Souhlasu“, pokud není k dispozici na stránkách Operátora, bude zaslán na vyžádání.
- 2.4. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené stavby Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka služby u Operátora nebo Smlouva. Zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora a bude Zákazníkovi zapůjčeno řádně potvrzeným Předávacím protokolem. Operátor odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.5.
- 2.5. Operátor zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Operátorem formou zápůjčky. V případě prodeje zařízení Zákazníkovi je Operátor vázán podmínkami prodejce, tzn. záruční dobou, která je vyznačena na příslušných dokumentech.

2.6. Zákazník se zavazuje dbát doporučení výrobce modemu nebo gateway a zajistit jejich připojení do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230 V/50 Hz dle platných ČSN. Pro zajištění uživatelského komfortu ve smyslu ujednání odst. 2.11. doporučuje Operátor připojení do síťové zásuvky nepřetržitě.

2.7. Náklady na provoz modemu, gateway nebo rádiové jednotky v místě instalace hradí vždy Zákazník.

2.8. Po podpisu Smlouvy, příp. zaplacení Zřizovacího poplatku je Operátorem aktivována objednaná Služba. Je-li Zákazník spotřebitelem, bude objednaná Služba aktivována po uplynutí lhůty pro odstoupení ve smyslu § 1823 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, nebo dříve dle výslovné textové žádosti Zákazníka.

2.9. Zákazník může realizovat změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Služby je 30 dní.

2.10. Změnu Služby provede Operátor i v průběhu fakturačního období na základě objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky nebo Smlouvy.

2.11. Operátor může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.

2.12. Zákazník je oprávněn připojovat ke Koncovému bodu Sítě pouze modem nebo gateway, které budou dodány nebo schváleny Operátorem.

2.13. Při použití jiných, neschválených modemů nebo gateway není Operátor schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

## 3 Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 3.1. Službou se rozumí připojení k síti Internet na základě dohodnutých parametrů.
- 3.2. Službu Operátor zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Operátora.
- 3.3. Služba umožňuje Zákazníkovi připojení k síti Internet za stálou cenu po Operátorem stanovené období. Aktuální cenová nabídka je k dispozici na [www.kuronet.eu](http://www.kuronet.eu) nebo v tištěné podobě na adrese sídla Operátora.

## 4 Zabezpečení provozu služby, ohlášení závady

- 4.1. Za závadu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závadu bez zbytečného odkladu, a to v pracovních dnech od **09:00 do 16:00 hod.** na telefonní číslo **technické podpory** Operátora **773 005 494**, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu: [podpora@kuronet.eu](mailto:podpora@kuronet.eu). Mimo uvedenou pracovní dobu, o sobotách, nedělích a ve dnech svátků jsou závady Služby oznamovány výhradně formou SMS zpráv, nebo elektronicky na uvedenou e-mailovou adresu.
- 4.2. Reklamační technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako **ohlášení závady** v souladu s tímto Provozním řádem. Zákazník ohlašuje závadu teprve tehdy, když sám **prověřil, že závada 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 jednající jménem Zákazníka;
  - c) telefonické spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
  - d) identifikační číslo smlouvy přidělené Operátorem při zřízení služby;
  - e) datum a čas zjištění závady, popis závady.
- 4.4. Operátor je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 4.5. Operátor má právo účtovat Zákazníkovi vynaložené náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Zákazníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Operátora nebo, že závadu zavinil Zákazník, případně, že závada vůbec nenastala.
- 4.6. Operátor má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na modemu nebo gateway Zákazníka. Zákazník je povinen Operátorovi tuto součinnost

# PROVOZNÍ ŘÁD – DATOVÉ SLUŽBY společnosti KURONET s.r.o.

poskytnout a umožnit přístup rovněž ke Koncovému bodu Sítě za účelem ověření stavu.

4.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, **48 hodin**, s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Operátor předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

4.8. Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.

4.9. V případě nesprávného vyúčtování Služeb má Zákazník právo uplatnit **reklamaci vyúčtování**, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.

4.10. Zákazník uplatňuje **reklamaci vždy písemnou formou** prostřednictvím doručovatelské služby na adrese Operátora.

4.11. Operátor je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode **dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.**

4.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Operátor povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

## 5 Práva a povinnosti

5.1. Operátor 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, aby nezpůsobil újmu třetím osobám nebo užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.

5.3. Zákazník nahradí Operátorovi nebo třetím osobám veškeré újmy, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Operátora nebo tento Provozní řád.

5.4. Operátor je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.

5.5. Operátor 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. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.

5.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.

5.9. 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).

5.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Operátora.

5.11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Operátora (které je součástí Sítě) umístěným u Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.12. Operátor je oprávněn měnit přihlašovací jméno a heslo, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služeb v rozporu se Všeobecnými podmínkami Operátora nebo Provozním řádem, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.

5.13. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Operátorovi odbornou demontáž jeho zařízení.

5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Operátorem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Operátorovi přístup k zařízením Operátora.

5.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Operátorem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy, instalace, příp. demontáže technického zařízení Operátora do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Operátora související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

5.16. V případě, kdy Zákazník na výzvu Operátora neumožní demontáž jeho zařízení, je tento oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu až do výše pořizovací ceny zapůjčené technologie.

## 6 Omezení, přerušování a ukončení poskytování Služby

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. S výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. dodavatelem elektrické energie) nebude Operátor za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby, resp. poskytne přiměřenou slevu.

6.2. Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Operátora.

6.3. V případě, že Zákazník závažným způsobem poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Operátor oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 12 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Operátor Zákazníka nijak informovat.

## 7 Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

7.2. Operátor si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu v souladu s příslušnými ustanoveními ZoEK. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí verze Provozního řádu neplatnou.

7.3. Platný Provozní řád je k dispozici na internetové adrese Operátora [www.kuronet.eu](http://www.kuronet.eu).

7.4. Počátek platnosti tohoto Provozního řádu je 01.01.2015.

Kunčičky u Bašky, Baška dne 10.12.2014

## KURONET s.r.o.

Kunčičky u Bašky 315, Baška, PSČ 739 01

IČ: 03584658, DIČ: CZ03584658

Zápis v OR Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 60583.

## Kontakty:

tel.: +420 773 005 494

e-mail: [info@kuronet.eu](mailto:info@kuronet.eu)

web: [www.kuronet.eu](http://www.kuronet.eu)