

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 zákona o elektronických komunikacích (dle přílohy č. 1)

1. Základní datové parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9.

Linka	Rinz-Down	Rinz - Up	BDR - Down	BDR- Up	Rmin-Down	Rmin- Up
200/30Mbps	200Mbps	30Mbps	120Mbps	18Mbps	60Mbps	9Mbps
300/30Mbps	300Mbps	30Mbps	180Mbps	18Mbps	90Mbps	9Mbps
450/30Mbps	450Mbps	30Mbps	270Mbps	18Mbps	135Mbps	9Mbps

Vysvětlivky:

Rinz-Down : Inzerovaná rychlost stahování dat

Rinz-Up : Inzerovaná rychlost vkládání dat

BDR-Down : Běžně dostupná rychlost stahování dat

BDR-Up : Běžně dostupná rychlost vkládání dat

Rmin-Down : Minimální rychlost stahování dat

Rmin-Up : Minimální rychlost vkládání dat

Poznámka:

Požadované parametry jsou uvedeny se značnou rezervou. V praxi je na našich sítích dosahováno ještě vyšších rychlostí, nežli inzerovaných.

2. Informace o cenách za poskytované služby

Veškeré informace o měsíčních paušálních poplatcích, zřizovacích poplatcích, atd. jsou obsaženy v příslušném Ceníku. (<https://www.elsat.cz/internet/cenik>)

Veškeré informace o případných platbách souvisejících s předčasným ukončením smlouvy včetně užívání dotovaného koncového zařízení najdete ve Všeobecných podmínkách pro smlouvu o zřízení a poskytování přístupu k síti Internet prostřednictvím datové sítě Elsat s.r.o. (<https://www.elsat.cz/dokumenty/VseobecnePodminkyNet.pdf>)

Pokud uživatel využívá službu jako součást balíčku, má tento právo na bezplatnou změnu obsahu Balíčku. Je však možné, že služba z Balíčku bude poskytována např. za jinou cenu či za jiných podmínek (sjednaných smlouvou), případně přes požadavek uživatele o zachování služby z Balíčku, tato bude ukončena k datu požadované změny, např. jedná-li se o službu z Balíčku, jejíž poskytování nemůže poskytovatel zachovat bez služby přístupu k Internetu.

3. Platby a kompenzace související se změnou poskytovatele služeb

Pokud se uživatel rozhodne ukončit užívání některé z jím užívaných služeb, a to tak, že provede změnu poskytovatele služby, neúčtuje poskytovatel uživateli žádné poplatky, které by s tímto úkonem souvisely. Veškeré potřebné informace jsou obsaženy v dokumentu Podmínky změny poskytovatele přístupu k Internetu (<https://www.elsat.cz/dokumenty/ZmenaPoskytovatele.pdf>)

4. Informace o době trvání smluv

Veškeré smlouvy jsou uzavírány na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta pak činí 30 dní ode dne doručení výpovědi.

5. Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

V případě služby kabelové televize jsou za předpokladu, že je poskytovatel daného programu vkládá, přenášeny jak příslušné jazykové titulky, tak zvuková stopa pro nevidomé. Naše zákaznická oddělení jsou vybavena bezbariérovým vstupem a jejich pracovníci jsou připraveni poskytnout veškeré potřebné informace osobám nevidomým, slabozrakým, případně hluchoněmým za doprovodu tlumočnicka do znakové řeči.

6. Prostředky nápravy

Odchylka od výkonu uvedeného ve smlouvě nemá vliv na vaše právo na přístup k informacím a obsahu, jejich šíření, ani na právo využívat a poskytovat aplikace a služby. Může se však stát, že vyhledávaná informace, případně využívaná služba bude načtena pomaleji (například videa a obrázky mohou zobrazovat později).

V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od výkonu uvedeného ve smlouvě, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, můžete uplatnit reklamaci dopisem zaslaným na naši adresu nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu. Detaily najdete v našich VOP.

Nevyhovíme-li Vám, můžete podat u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Informace o paušální náhradě:

Zákazník (Uživatel) má právo na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele Služby dojde ke zpoždění, zneužití postupů změny poskytovatele Služby, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, příčemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1.000 Kč/den. Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem, a to Vyhláškou č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

Zpoždění se změnou poskytovatele Služeb

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení

Zneužití změny poskytovatele Služeb

600 Kč /započatý den trvání závadného stavu

Nedodržení termínů opravy a instalace

200 Kč /započatý den prodlení; počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč / započatý den prodlení.

7. Podmínky využívání propagačních akcí

V případě, že jsou nabízeny zvýhodněné ceny pro některou službu/služby, tak o této nabídce informuje poskytovatel veřejnost a uživatele prostřednictvím hromadné komunikace na dálku, na svých www stránkách a formou reklamních sdělení prostřednictvím lokálních médií. Na www stránkách poskytovatele jsou k jednotlivým akcím uvedeny veškeré informace včetně podmínek jejich využití (jaké služby se akce týká, délky závazku při využití nabídky, výše slevy u jednotlivých poplatků atd.).

8. Opatření prováděná provozovatelem, pokud dojde bezpečnostnímu incidentu, hrozbě či zranitelnosti

Pokud dojde na síti, kterou má Poskytovatel pod kontrolou, k bezpečnostnímu incidentu, ohrožení funkčnosti nebo zranitelnosti, je Poskytovatel oprávněn provést dočasná opatření, která umožní fungování sítě. Obvykle se jedná o zablokování provozu na vybraných komunikačních portech, snížení přenosových rychlostí nebo úplné zablokování komunikace.