

# Provozní řád

## pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací

### 1. Definice pojmů

- 1.1 **Poskytovatel** - společnost KH KONVERT s.r.o., Jungmannova 499, 69701 Kyjov
- 1.2 **Zákazník** - konečný příjemce Služby
- 1.3 **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby
- 1.4 **Všeobecné podmínky** – podmínky Poskytovatele upravující základní provozní, organizační a obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb (dále jen „VP“).
- 1.5 **Doručovací adresa Poskytovatele** – KH KONVERT s.r.o., Jungmannova 499, 69701 Kyjov
- 1.6 **Služba Internet** - nabídka připojení do sítě Internet poskytovaná na metalických i optických sítích a dále v rádiovém pásmu v závislosti na dostupných možnostech Poskytovatele (dále jen „Služba“)
- 1.7 **Služba Voip** – služba veřejně telefonní sítě s přístupem k číslům tísňového volání, provozovaná technologií VoIP (Voice over IP – tedy telefonní služba přenášená datovou sítí)
- 1.8 **Veřejná síť** – přístupová síť pro elektronickou komunikaci poskytovatele (dále jen „síť“)
- 1.9 **Trasový napájecí bod** - 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.
- 1.10 **Kabelový modem / home gateway, optický převodník, přijímací rádiová stanice** - technické zařízení sloužící k připojení koncového zařízení (počítače, wifi routeru) k síti Poskytovatele (dále jen „Zařízení“).
- 1.11 **Změna Služby** – změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka.
- 1.12 **Minimální rychlost** - nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu), kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.
- 1.13 **Maximální rychlost** - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. 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. Také musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná.
- 1.14 **Běžně dostupná rychlost** - rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Může být specifikována různou hodnotou pro čas špičky i pro čas mimo špičku, avšak v takovém případě, musí být dané rychlosti běžně dosažitelné v daných časových úsecích (ve špičce, mimo špičku). Poskytovatel služby přístupu k internetu musí též jasně uvést časové vymezení úseků ve špičce a mimo špičku, a to jasnými numerickými hodnotami.
- 1.15 **Inzerovaná rychlost** - rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním dané služby. Inzerovaná rychlost, včetně další komerční komunikace, podléhá rovněž příslušným ustanovením spotřebitelského a soutěžního práva a nesmí být vyšších hodnot než ve smlouvě uvedené hodnoty maximálních rychlostí.

### 2. Podmínky poskytování služby.

- 2.1 Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy dle VP a Objednávky.
- 2.2 Služba je Zákazníkovi předávána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele. Služba je 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 na vyšší nebo nižší i v průběhu fakturačního období. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky.

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

### 3. Charakteristika poskytovaných služeb a cenové modely.

3.1 Službou Internet se rozumí připojení k síti Internet s dohodnutými parametry, kterou poskytovatel zabezpečí pro zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlednutím k technickým možnostem Poskytovatele.

3.2 Služba Internet se může dle lokality měnit na základě technických možností a parametrů sítě Poskytovatele. V návaznosti na použitou technologii mohou některé faktory ovlivnit kvalitu služby (u wifi např. počasí, elektromagnetické rušení, extrémní teploty... u kabelu např. –mechanické poškození...)

3.3 Službou VoIP se rozumí přenos hlasové telefonní služby přes datovou síť Poskytovatele s cenami dle Ceníku, platného v den podpisu smlouvy. Služba je s přístupem k číslům tísňového volání a s identifikovatelnou geografickou polohou umístění koncového zařízení služby (adaptér VoIP, IP telefon). V rámci služby je možnost přenositelnosti čísla k jinému operátorovi, stejně jako je možné své číslo přenést k nám. Více informací v podmínkách služby přenositelnost telefonních čísel, uveřejněného na webových stránkách Poskytovatele. Pro službu VoIP je možné požádat o uveřejnění telefonního čísla ve veřejném telefonním seznamu.

3.4 Technické parametry jednotlivých typů Služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na webových stránkách Poskytovatele <https://khkonvert.cz>

3.5 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.

3.6 Vliv parametrů kvality je popsán u jednotlivých tarifů v platném Ceníku Poskytovatele <https://khkonvert.cz/podpora/cenik/>

3.7 Kvalita služby se měří ve 4. vrstvě ISO/OSI modelu.

3.8 Rychlost je vyjádřena v Mbps v podobě downstream (k uživateli)/upstream (od uživatele) pro přenos ethernetových rámců na vnitřní síti. Minimální nabízená úroveň kvality služeb („SLA“) je 90%. Měřeno jako rozdíl časového rámce daného měsíce a celkové doby všech výpadků (nefunkčnost služby) vůči časovému rámci daného měsíce, ke kterému se SLA měří, vyjádřeno v procentních bodech.

### 4. Zabezpečení provozu služeb

4.1 Za závalu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závalu Služeb telefonem (515 536 613) na Zákaznické centrum Poskytovatele nebo formou elektronické zprávy zasláné na: [helpdesk@khkonvert.cz](mailto:helpdesk@khkonvert.cz). Nebo osobně v provozovně Poskytovatele. Je možno využít připravený formulář „Reklamacie služby“, umístěný na webu Poskytovatele na adrese: <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>

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 jednající 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.

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 neodpovídá 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 Reklamací na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.internetkyjov.cz/podpora/download](http://www.internetkyjov.cz/podpora/download). Poskytovatel komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.

4.12 V případě, že dojde mezi poskytovatelem a uživatelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může uživatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa: Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, email: [spotřebitelskyspory@ctu.cz](mailto:spotřebitelskyspory@ctu.cz), web: [ctu.cz](http://ctu.cz), v případě prodeje zboží: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

## 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, VP 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 poruchou.

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 Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.7 Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

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 systémem 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 Poskytovatele.

5.11 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.

5.12 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. V případě nedodržení tohoto závazku je zákazník povinen zaplatit sankci dle aktuálně platného ceníku uvedeného na stránkách Poskytovatele. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

5.13 Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.

5.14 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.

5.15 Poskytovatel nakládá 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 používání 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.

Poskytování 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.

5.16 Poskytovateli služeb přístupu k internetu nebrání dle Nařízení 2015/2120 zavádět opatření přiměřené řízení provozu. Aby mohla být tato opatření považována za přiměřená, musí být transparentní, nediskriminační a přiměřená, a nesmí být založena na obchodních cílech, nýbrž na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Tato opatření nesmí sledovat konkrétní obsah a nesmí být uplatňována po dobu delší, než je nezbytné.

Poskytovatel služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření stanovených, a zejména nesmějí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:

- a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- c) zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

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.

Druhy opatření, která může podnikatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti:

- a) blokovat narušující datový provoz
- b) omezit nebo úplně zamezit přístupu Zákazníka do datové sítě Poskytovatele,
- c) odstoupit od smlouvy s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě Poskytovatele.

## 6. Omezení, přerušování a ukončení poskytování služeb

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 odst. 6. 4 VP Poskytovatele

6.4 Poskytovatel je oprávněn dle Nařízení 2015/2120 uplatnit opatření řízení provozu uvedená v odst. 5.16 Provozní řád společnosti KH KONVERT s.r.o. pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací

#### **7. Závěrečná ustanovení**

7.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Jejím podpisem Zákazník potvrzuje, že se s ním důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.

7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu, a to způsobem uvedeným v odst. 10.2 VP. 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.

7.4 Tento provozní řád nabývá účinnosti dne 1.7.2019