

## **Oznámení o změně smluvních podmínek společnosti Uptime s.r.o. 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 Uptime s.r.o., v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., v platném znění a se shora uvedeným Opatřením ČTÚ, oznamuje stávajícím účastníkům Smluv služby přístupu k internetu Uptime s.r.o., že **mění** smluvní podmínky Uptime s.r.o. týkající se shora uvedených 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:

### 1) Výklad pojmů:

**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“ s právy uživatele dle čl.9.6 a 16. Obchodních podmínek Uptime s.r.o.

**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.

**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.

**Inzerovaná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Mění se výklad pojmu velká trvající 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, (definovány v článku 16.16 obchodních podmínek Uptime s.r.o.), je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti Uptime s.r.o., Tř.9.května 926, 408 01 Rumburk, telefonicky na číslech 732 575 085, nebo elektronicky na adrese info@uptime.cz. Podrobný postup je upraven v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek Uptime s.r.o. Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Uptime s.r.o., sníží Uptime s.r.o. přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

2) Uvedení konkrétních rychlostí služby přístupu k internetu v pevném místě, podle specifikací uvedených v Příloze č.1 k tomuto oznámení a popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů. Smlouva se doplňuje o údaj, že se jedná o službu přístupu k internetu v pevném místě.

3) Popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti.

Ve Všeobecných obchodních podmínkách Uptime s.r.o. se

1) mění výklad pojmu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.

2) mění výklad pojmu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování dat. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.

3) doplňuje se výklad pojmu výpadek služby. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek služby.

4) doplňuje se vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů shodně jako u článku 2. odst. 2.9, 2.10, 2.11. článek 9 odst. 9.3

5) doplňuje článek 2.3.8. Společnost Uptime s.r.o. nepřijímá úhrady hotovosti za poskytované služby a prodej zboží. Doplňuje se článek 14.1 po instalaci služby obdrží Účastník do 2 pracovních dnů na emailovou adresu, uvedenou v záhlaví smlouvy, Výzvu k úhradě za zřizovací poplatek a kredit. Pokud tato Výzva nebude uhrazena do data splatnosti, služba bude přerušena. Výzva má splatnost 14 dnů, za datum splatnosti je považováno datum připsání částky na účet Operátora. Znovuzapojení služby bude provedeno po uhrazení Výzvy a reaktivačního poplatku, který činí 890 Kč s DPH. Reaktivace je možná pouze do 30 dnů od aktivace služby

Specifikace parametrů námi poskytované služby přístupu k internetu Uptime s.r.o., vyplývající ze shora uvedených změn, je dnešním dnem zveřejněná na webových stránkách Uptime s.r.o. na adrese [www.uptime.cz](http://www.uptime.cz) a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností Uptime s.r.o. o poskytování služeb elektronických komunikací – Internet 10 kterou tímto doplňuje.

Tyto změny uvedených Smluv a Obchodních podmínek Uptime s.r.o. uveřejnil k dnešnímu dni ve své provozovně na adrese sídla společnosti Uptime s.r.o., Tř.9.května 926, 408 01 Rumburk a současně rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, na svých webových stránkách na adrese [www.uptime.cz](http://www.uptime.cz), kde bude ode dne 1.ledna 2021 k dispozici i nové znění Obchodních podmínek Uptime s.r.o.

Současně Uptime s.r.o. tímto účastníkům doposud uzavřených Smluv sděluje, že vzhledem k tomu, že ke změně uvedených Smluv o službě elektronických komunikací, včetně Obchodních podmínek, došlo na základě změny právní úpravy, vyvolané Opatřením obecné povahy - Všeobecným oprávněním Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, dle § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, jako účastník Smlouvy o službě elektronických komunikací, tuto Smlouvu z důvodů těchto změn smluvní dokumentace, nemáte právo ukončit odstoupením od smlouvy.

V Rumburku 8.11.2020

Uptime s.r.o.

Příloha č.1: Uvedení konkrétní hodnoty Minimální, Běžně dostupné, Maximální a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu podle Opatření ČTÚ a popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů.

## Příloha č. 1

Oznámení o změně smluvních podmínek společnosti Uptime s.r.o dle Smluv o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací ode dne 1.1.2021. Uvedení konkrétní hodnoty Minimální, Běžně dostupné, Maximální a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu poskytovaných společností Uptime s.r.o.. podle specifikací Opatření obecné povahy - Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9 a popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů.

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“). Toto Opatření ČTÚ stanovilo konkrétní hodnoty Minimální, Běžně dostupné, Maximální a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu a popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů. Společnost Uptime s.r.o., na základě shora uvedeného Opatření ČTÚ, stávajícím účastníkům Smluv o poskytování služby přístupu k internetu Internet 10 oznamuje, že mění smluvní podmínky Uptime s.r.o. týkající se shora uvedených smluv o poskytování služby přístupu k internetu ke dni 1. ledna 2021 tak, že stanovuje konkrétní hodnoty Minimální, Běžně dostupné, Maximální a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu podle specifikací Opatření ČTÚ a uvádí popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů těchto služeb.

Název tarifu Internet: 10

Cena bez DPH(měsíční paušál): 2000,- Kč

Cena s DPH měsíční paušál): 2420,-Kč

Předávací rozhraní: Ethernet před domácím routerem

Použité zařízení pro připojení do sítě ISP:

Agregace: 1:8 až 8:64

IP adresa, adresa brány a DNS jsou přiděleny poskytovatelem automaticky protokolem DHCP na předávacím rozhraní.

Rychlosti přípojky v Kb/s

Inzerovaná Download (stahování) 20480	Upload (odesílání) 2480
běžně dostupná Download (stahování) 16384	Upload (odesílání) 1984
maximální Download (stahování) 24576	Upload (odesílání) 2976
minimální Download (stahování) 9216	Upload (odesílání) 1116

Rychlost služby se uvádí na předávacím rozhraní ethernet před domácím wi-fi routerem uživatele. Přenosové rychlosti jsou měřeny na vrstvě L3 (síťová) a L4 (transportní).