

# Internet - ceník a popis služby

## Nabízené tarify od 18.1.2021:

Tarif	Maximální/ inzerovaná rychlost stahování/ vkládání	Běžně dostupná rychlost stahování/ vkládání	Minimální dostupná rychlost stahování/ vkládání	Technologie	Měsíční zvýhodněná cena s DPH (při zvolení závazku na 12 nebo 24měsíců)	Měsíční cena s DPH (při zvolení závazku na 3 nebo 6 měsíců)
20/2 Mbit/s	20/2 Mbit/s	12 /1,2 Mbit/s	6/0,6 Mbit/s	VDSL	<b>430</b>	430
30/3 Mbit/s	30/3 Mbit/s	18/1,8 Mbit/s	9/0,9 Mbit/s	VDSL2	<b>440</b>	460
50/5 Mbit/s	50/5 Mbit/s	30/3 Mbit/s	15/1,5 Mbit/s	VDSL2	<b>480</b>	540
70/7 Mbit/s	70/7 Mbit/s	42/4,2 Mbit/s	21/2,1 Mbit/s	VDSL2	<b>510</b>	570
100/10 Mbit/s	100/10 Mbit/s	60/6 Mbit/s	30/3 Mbit/s	VDSL2	<b>570</b>	640
250/25 Mbit/s	250/25 Mbit/s	150/15 Mbit/s	75/7,5 Mbit/s	VDSL3	<b>690</b>	770

**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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení.

**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.

Za **velkou trvajícím 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě velké trvajícím nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je účastník oprávněn uplatnit reklamaci.

### **Cena zřízení služby je 1000 Kč.**

- Tarify nemají žádné omezení přenosu objemu dat (FUP).
- Každé přípojce je přidělena neveřejná IP adresa, veřejnou je možno objednat.
- Připojení k Internetu je dostupné 24 hodin denně,
- **Smlouva na dobu neurčitou** je uzavřena odesláním objednávky na email Uživatele s **účinností dnem uhrazení zálohy** ve sjednané výši na bankovní účet Poskytovatele

**Reálná maximální dostupná rychlost** připojení na **fyzické – transportní TCP** vrstvě je **stanovena Poskytovatelem** po zřízení xDSL připojení **provedením diagnostiky** příslušné **xDSL linky** v síti Eri / CETIN. Max. dostupná rychlost připojení se vždy měří **přes fyzický port** koncového zařízení Služby sítě Eri.

Koncové zařízení je dodáno Poskytovatelem anebo je vlastní od Uživatele s tím, že toto koncové zařízení musí splňovat doporučené parametry Poskytovatelem pro danou rychlost a typ připojení k síti Eri / CETIN.

V případě, že reálná max. dostupná rychlost připojení na fyzické – transportní TCP vrstvě stanovená Poskytovatelem je nižší **o více jak 5 Mbps** než rychlost maximální inzerovaná, je Uživateli přiznána **sleva** ve výši **10 Kč / měs. / 5 Mbps** za sníženou reálnou max. rychlosti připojení. Maximální výše slevy je **10 %** z měsíční ceny za připojení k Internetu (*cena zvýšené rychlosti, pokud takové navýšení bylo poskytnuto zdarma se do slev napočítávají*). Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou** s výpovědní lhůtou **30 dnů**. Výpověď lze podat nejdříve po uběhnutí minimální délky trvání Smlouvy (*dle volby Uživatele v objednávce*). Výpovědní doba začíná běžet prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Cena Služby je hrazena předem na základě vystavené zálohové faktury. Zaplacením závazné objednávky – zálohové faktury uživatel uzavírá Smlouvu na **dobu neurčitou** s minimální délkou trvání smlouvy na dobu **3, 6, 12** nebo **24 měsíců** (*dle volby Uživatele v objednávce*).

V případě, že Uživatel nehradí své závazky vůči Poskytovateli řádně a včas a / nebo nedodrží minimální délku trvání Smlouvy zvolenou Uživatelem v objednávce (Smlouvě) je Uživatel povinen uhradit **Poskytovateli smluvní pokutu** ve výši **100 %** nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněnou cenu. Výše nákladů je rovna výši poskytnuté slevy z ceny zařízení.

Současně je Uživatel povinen uhradit **Poskytovateli smluvní pokutu** ve výši **100 %** součtu všech poskytnutých jednorázových i pravidelných slev.

Koncovým telekomunikačním zařízením se pro účely této smlouvy rozumí veškeré zařízení, které je Poskytovatelem Uživateli dodáno nebo poskytnuto za účelem využívání služeb sítě Eri.

V případě, kdy je Uživatel **spotřebitelem** anebo **podnikající fyzickou osobou** je výše smluvní pokuty omezena na **1 / 20** součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy. V případě, že Smlouva skončí **po uplynutí 3 měsíců** od nabytí účinnosti smlouvy, **nelze** tuto **smluvní pokutu** po tomto Uživateli (*spotřebitel* anebo *podnikající fyzická osoba*) **požadovat**.

Postupy pro stanovení **velké trvající odchylky** a **velké opakující se odchylky** od běžné rychlosti připojení jakož i ostatní povinnosti Poskytovatele se řídí všeobecným oprávněním č. **VO-S/1/08.2020-9** vydaným Českým telekomunikačním úřadem (**ČTU**) dne 18. srpna 2020 s účinností **od 1. 1. 2021**.

### Právo na uplatnění reklamace

Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má Zákazník právo reklamovat vyúčtování ceny do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamáce by měla obsahovat **zejména**:

a) jedná-li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem zákazníka, telefonní spojení

a) sdělení (popis), jak se závada projevuje - jedná-li se o závadu v poskytování služby

b) označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká - jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby

Za závadu v poskytování služby je pro tento účel považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky (velká trvající, velká opakující se, výpadek služby dle definice VO-S/1/08.2020-9).

Reklamáce musí být uplatněna vždy písemnou formou, a to buď v listinné podobě na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, nebo v písemné podobě na kontaktní e-mail: internet@lphard.cz s jednoznačným označením „Reklamáce“.

### Doplňkové služby:

Veřejná IPv4 adresa (pronájem měsíčně) 100,-

### Jednorázové poplatky:

Název	Cena
STORNO objednávky z důvodu na straně klienta	50 % z uhrazené zálohy
První upomínka na nezaplacené vyúčtování (zaslána stejným způsobem jako faktura, poštou nebo e-mailem)	0 Kč
Opakovaná oprávněná upomínka na nezaplacené vyúčtování (zaslána stejným způsobem jako faktura, poštou nebo e-mailem)	150 Kč
Zasílání faktury poštou	29 Kč
Zasílání faktury el. Poštou	0 Kč

Veškeré ceny jsou uvedeny **včetně DPH 21%**. V případě změny daňových předpisů, které budou mít vliv na změnu výše DPH je Poskyvatel oprávněn k datu této změny v odpovídající výši upravit i Ceny. Taková to změna ceny není změnou Ceny z vůle Poskytovatele. Poskyvatel se zavazuje, že v případě snížení DPH, provede snížení ceny v odpovídající výši i **směrem dolů**.

Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytnutých služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Kontakt: LP hard s.r.o. / Ostrovní 662, 56501 Choceň / tel.: 468 000 300