

# Provozní řád datových služeb, Martin Frýzl – bezdrátový internet

Firma Martin Frýzl, IČ: 66822009, se sídlem na adrese Dolní Nemojov 262, 54461 Nemojov, zapsaná v živnostenském rejstříku, na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku 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. Firma Martin Frýzl je držitelem osvědčení č. 3687 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.

## 4. Definice použitých pojmů

- 1.1. **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby.
- 1.2. **Všeobecné podmínky** firmy Martin Frýzl(dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. **Zákazník** - konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. **Poskytovatel** – firma Martin Frýzl IČ: 66822009, se sídlem na adrese Dolní Nemojov 262, 54461 Nemojov, firma zapsána v živnostenském rejstříku (dále jen „Operátor“).
- 1.5. **Služba** - nabídka připojení do sítě Internet (dále jen „Služba“) s definovanými parametry.
- 1.6. **Veřejná síť elektronických komunikací** - přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.7. **Koncový bod sítě** - fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi, a to modemem nebo gateway.
- 1.8. **Modem nebo gateway** - technické zařízení Poskytovatele služby sloužící k připojení koncového zařízení (počítače) k síti Poskytovatele.
- 1.9. **Změna Služby** - změna parametrů služby dle požadavku Zákazníka na základě aktuální nabídky a ceníku.
- 1.10. **Rádiové telekomunikační zařízení** - zařízení Poskytovatele, k zajištění služeb elektronických komunikací bezdrátovým (rádiovým) přenosem.
- 1.11. Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 5. Podmínky poskytované služby

- 5.1. Služba je Zákazníkovi dodávána na základě uzavřené Smlouvy o dodávce služeb.
- 5.2. Služba bude Zákazníkovi předávána v koncovém bodě Síť Poskytovatele. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 5.3. V případě, že zpřístupnění objednané služby Zákazníka vyžaduje umístění telekomunikačního zařízení Poskytovatele 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 Poskytovatele, případně před realizací připojení předat Poskytovateli podmínky, kterými vlastník předmětné stavby písemnou formou souhlas podmínil. V případě nesplnění této povinnosti je za veškeré případně vznesené nároky na náhradu újmy v celém rozsahu odpovědný Zákazník. Vzor „Souhlasu“, pokud není k dispozici na stránkách Poskytovatele, bude zaslán na vyžádání.
- 5.4. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené stavby Zákazník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka služby u Poskytovatele. Zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a bude Zákazníkovi zapůjčeno řádně potvrzeným Předávacím protokolem. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Síť, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Síť definovaný v tomto Provozním řádu dle bodu 1.7.
- 5.5. Poskytovatele zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na zařízeních Zákazníka dodaných Poskytovatelem.
- 5.6. 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 Poskytovatel doporučuje připojení STB do síťové zásuvky nepřetržitě.
- 5.7. Náklady na provoz modemu nebo gateway v místě instalace hradí Zákazník.
- 5.8. Po sepsání smlouvy je Poskytovatelem 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.
- 5.9. Zákazník může realizovat změny Služby v průběhu účtovacího období. Minimální doba trvání Služby je 30 dní.
- 5.10. Změnu Služby provede Poskytovatel i v průběhu fakturačního období na základě objednávky Zákazníka. Účinnost této změny je následující den po přijetí a schválení Objednávky nebo Smlouvy.
- 5.11. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných změnách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch.
- 5.12. Zákazník je oprávněn připojovat ke koncovému bodu Síť pouze modem nebo gateway, které budou dodány nebo schváleny Poskytovatelem.
- 5.13. Při použití jiných, neschválených modemů nebo gateway není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu a funkčnost Služby.

## 6. Charakteristika poskytované služby a cenové modely

- 6.1. Službou se rozumí připojení k síti Internet na základě dohodnutých parametrů.
- 6.2. Službu Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvní vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele.
- 6.3. Služba umožňuje Zákazníkovi připojení k síti Internet za stálou cenu po Poskytovatelem stanované období. Aktuální cenová nabídka je k dispozici na [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net).
- 6.4. Za doručenu zprávu se považuje zpráva odeslaná Poskytovatelem do emailové schránky Zákazníka.

## 7. Zabezpečení provozu služby

- 7.1. Za závalu je považováno přerušení dodávky Služby, případně snížení kvality či technických parametrů dodávané Služby. Zákazník ohlašuje závady Služeb telefonem na **Kontaktní Centrum Poskytovatele** (dále jen „KC“), v pracovních dnech od 07:00 do 22:00 hod, nebo formou elektronické zprávy zasláné na adresu [info@fryzl.net](mailto:info@fryzl.net).



- 7.2. Reklamacie 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.
- 7.3. Hlášení o závadě musí obsahovat:
- 7.3.1. identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, resp. obchodní jméno);
  - 7.3.2. jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka;
  - 7.3.3. telefonické/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu, elektronickou adresu;
  - 7.3.4. identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby;
  - 7.3.5. datum a čas zjištění závady, popis závady.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 7.5. Poskytovatel 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 Poskytovatele nebo, že závadu zavinil uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 7.6. Poskytovatel má právo ověřit u Zákazníka, zda závada není na modemu nebo gateway Zákazníka. Zákazník je povinen Poskytovateli tuto součinnost poskytnout a umožnit přístup ke Koncovému bodu sítě za účelem ověření stavu.
- 7.7. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 48 hodin, s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 7.8. Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Zákazníka, které Zákazník využívá k připojení ke Službě.
- 7.9. V případě nesprávného vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
- 7.10. Zákazník uplatňuje reklamaci písemnou formou prostřednictvím doručovatelské služby na adrese. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány telefonicky prostřednictvím KC.
- 7.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 7.12. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

## 8. Práva a povinnosti

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. Zákazník nahradí Poskytovateli nebo třetím osobám veškeré újmy, které způsobí tím, že při užívání Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
- 8.5. 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.
- 8.6. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 8.7. Zákazník nesmí neoprávněně využívat data, systémy a komunikační prostředí Sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítě.
- 8.8. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 8.9. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými neoprávněnými zásahy).
- 8.10. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 8.11. 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.
- 8.12. Poskytovatel 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 Poskytovatele nebo Provozním řádem, nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 8.13. Zákazník je povinen dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 8.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele.
- 8.15. Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatele pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy, instalace, příp. demontáže 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.
- 8.16. V případě, kdy Zákazník na výzvu Poskytovatele neumožní demontáž jeho zařízení, je tento oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu až do výše pořizovací ceny zapůjčené technologie.

## 9. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby

- 9.1. 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.
- 9.2. Při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.
- 9.3. V případě, že Zákazník závažným způsobem poruší své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Poskytovatel oprávněn ukončit



poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistí (viz článek 4.3 Všeobecných podmínek). O tomto okamžitém ukončení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

## 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s Provozním řádem důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 10.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu v souladu s příslušnými ustanoveními ZoEK. Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatným. Platný Provozní řád je k dispozici na internetové adrese Poskytovatel [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net). Počátek doby platnosti tohoto Provozního řádu je 1.2. 2014.

V Nemojově dne 1. 2. 2014

### **Martin Frýzl**

Dolní Nemojov 262, Nemojov, 544 61

Podnikatel zapsán do živnostenského rejstříku

IČ: 66822009, DIČ: CZ7209303585

Tel.: 775 050 203, [info@fryzl.net](mailto:info@fryzl.net), [www.fryzl.net](http://www.fryzl.net)

