

## Poruchy a servisní zásahy

### Článek 1.

#### Rozsah poskytované Služby

1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti Smluvních stran, jsou stanoveny v těchto dokumentech:
  - a) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací
  - b) Technická specifikace a Popis služby
  - c) Obecná ustanovení a Provozní podmínky
  - d) Zvláštní ujednání
  - e) Ceník
  - f) případná další ujednání.
2. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi datové Služby spočívající v umožnění přístupu do sítě Internetu a další doplňkové služby související s přístupem do sítě Internet, např. pevná IP adresa.
3. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi hlasové služby jako veřejně dostupnou službu. Tato je poskytována pomocí pevné sítě. Zde je poskytován přístup k číslům tísňového volání včetně identifikace a lokalizace volajícího.
4. Poskytovatel umožňuje přístup Účastníkovi ke službám 24 hodin denně, celý rok.
5. Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
6. Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců, pověřených osob a dalších třetích osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.

### Článek 2.

#### Poruchy a servisní zásahy

##### I.

#### Kontakt na servisní centrum

**V době pondělí – pátek, od 08,00 do 17,00 hodin:**

**telefonní číslo:** + 420 326 220 002 linka 3

+ 420 326 222 222

**e-mail:** [technicke@vpns.cz](mailto:technicke@vpns.cz).

**Ve dnech pracovního volna, klidu a o svátcích:**

**email:** [technicke@vpns.cz](mailto:technicke@vpns.cz).

Po přijetí poruchy je tato zavedena do systému a naši technici započnou s jejím řešením.

**Na zaslané SMS zprávy nebude reagováno!**

##### II.

#### Postup

1. Ohlášení poruchy provádějte telefonicky nebo písemně.
2. Za ohlášení závady se nepovažuje SMS zpráva.
3. Účastník nebo zástupce účastníka je při telefonickém hovoru povinen uvést komunikační heslo – zasláný PIN.
4. V případě hlášení poruchy emailem je účastník povinen komunikovat z emailu, uvedeného na smlouvě při jejím podpisu. V případě použití jiného emailu je servisní technik oprávněn vyžadovat komunikační heslo - PIN, nebo další upřesňující údaje.
5. Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení a v ohlášení uvést:
  - identifikaci Účastníka, včetně PIN
  - adresu umístění služby;
  - identifikaci služby;
  - popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;
  - časový horizont, kdy se Porucha projevila;
  - kdo činí ohlášení Poruchy.

#### Obecné informace

1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
3. Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskytovatele za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem nebo třetí osobou. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem či třetí osobou, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
4. V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároku vůči této třetí osobě.
5. Poruchu Služby elektronických komunikací Poskytovatel odstraní nejpozději do 72 hodin od nahlášení.

## Poruchy a servisní zásahy

6. Poruchu Služby elektronických komunikací s Účastníkem, který má podepsanou Servisní smlouvu SLA, Poskytovatel odstraní nejpozději do 12 hodin od nahlášení.
7. Účastník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně, nebo zjistí-li, že takovou Poruchu není schopen sám odstranit.
8. Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, které je v majetku Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
9. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Obecných ustanovení Smlouvy.
10. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Koncovém zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto Koncové zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit dle platného Ceníku služeb.
11. Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutnosti opakovaní výjezdu k opravě, dodatečné náklady na opravu spojené s časovou prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody není tímto ustanovením dotčen.

### Ověření poruchy ze strany zákazníka:

- Zkontrolujte, zda jsou všechna zařízení připojena do elektrické sítě. Pokud tomu tak není, zajistěte jejich připojení. Pokud ano, odpojte je na dobu cca 10 vteřin a znovu připojte. Vyčkejte minimálně 1 minutu a poté zkontrolujte funkčnost připojení.
- Pokud máte ve svém přípojném místě více počítačů, tabletů, chytrých telefonů, nebo jiných zařízení, zkontrolujte, zda se závada projevuje i na nich. Pokud ne, bude pravděpodobně problém pouze v jednom z Vašich zařízení. Pokud se závada vyskytuje na všech zařízeních, ujistěte se, že je router/switch připojen k elektrické síti. Pokud ne, zajistěte jejich připojení. Pokud ano, odpojte je od elektrické sítě na dobu cca 10 vteřin a znovu je připojte, poté vyčkejte minimálně 1 minutu, během které dojde k obnovení všech jeho funkcí. Nyní je také nutné restartovat počítače, tablety, nebo chytré telefony a teprve pak zkontrolovat funkčnost připojení.
- V případě, že využíváte hlasové služby VoIP, zkontrolujte, zda je Váš telefon, připojený k VoIP bráně, funkční. Pokud ne, zjistěte, zda jsou Váš telefon nebo VoIP brána připojeny do elektrické sítě. Pokud nejsou, zajistěte jejich připojení. Pokud ano, odpojte je od elektrické sítě na cca 10 vteřin a poté je znovu připojte a vyčkejte minimálně 1 minutu, během které dojde k obnovení všech jejich funkcí.
- V případě, že využíváte služby IPTV prostřednictvím SET-TOP boxu, zkontrolujte, zda je Vaše zařízení připojeno k elektrické síti. Pokud ano, odpojte je od elektrické sítě na cca 10 vteřin a poté je znovu připojte a vyčkejte minimálně 1 minutu, během které dojde k obnovení všech jejich funkcí.
- Pokud se Vám ani po provedení všech těchto kroků nepodaří připojení či službu zprovoznit, ohlaste závadu dle výše uvedeného postupu. V žádném případě na zařízeních, **NEPOUŽÍVEJTE tlačítko RESET!** V takovém případě dojde k vymazání nastavení a případný servisní zásah bude zpoplatněn dle Ceníku.

### Doporučený postup měření rychlosti:

- **měřicí počítač/zařízení je připojen/o přímo k účastnické zásuvce ethernetovým kabelem (nikoli přes router, WiFi router, WiFi síť ani jiné zařízení, připojené na síť WIFI)**
- k měření použijeme počítač s nezavíraným a správně nastaveným operačním systémem
- v průběhu měření nebude v měřicím počítači komunikovat do internetu žádná jiná aplikace
- v průběhu měření nebude do internetu připojen jiný počítač, televize, tablet, smartphone, IPTV apod.
- Orientační měření rychlosti přenosu dat se provádí pomocí stránek s webovým měřičem rychlosti (např. [www.rychlost.cz](http://www.rychlost.cz)), které vyhodnotí rychlost přenosu dat a odezvu na základě stažení nebo odeslání malého testovacího souboru. Naměřené **výsledky jsou pouze orientační**, toto krátkodobé měření probíhá v prohlížeči internetu (html, javascript, flash) a naměřené hodnoty jsou závislé na aktuálním stavu prostředků v měřicím počítači a na momentální celkové propustnosti datové trasy k webovému měřiči rychlosti.

### Bezpečnostní instrukce:

- Při bouřkách, silném větru nebo velkých změnách napětí v elektrické síti, může dojít k poškození veškeré techniky. Pokud nepracujete na PC, doporučujeme ho odpojit od elektrické sítě vytažením napájecí šňůry ze zásuvky. Tento postup doporučujeme použít i pro přijímač, router, VOIP telefon, switch a veškerou další techniku. Dále je vhodné odpojit UTP kabel od PC (kabel počítačové sítě, který propojuje PC s přijímačem, routerem, nebo switchem).
- Pokud by odpojování přijímače, switchu nebo routeru, od elektrické sítě bylo problematické, nemusíte je vypínat, ale určitě odpojte UTP kabel ze síťové karty PC. Dodržováním výše uvedeného postupu, můžete, ve většině případů, předejít poškození jakékoli techniky.
- V případě poškození přepětím, ať už z elektrické sítě, nebo bleskem po kabelu z přijímače není možné uplatnit záruku.

## III. GDPR

Účastník při hlášení poruch souhlasí s tím, že dochází ke zpracování jeho osobních údajů v čl. III, odst. 7. a to jména a příjmení, e-mailu a telefonního čísla, mobilního čísla a adresy umístění služby, IP adresy plně v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Takto poskytnuté údaje společnost D-H-T zpracovává za účelem odstranění nahlášené poruchy a případné nutnosti získání doplňujících informací od oznamovatele ve vztahu k nahlášené poruše. Osobní údaje budou, ve smyslu čl. 13 Nařízení, zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, maximálně však po dobu 1 roku od udělení souhlasu, přičemž oznamovatel je oprávněn takový souhlas kdykoli odvolat, požadovat přístup ke zpracovávaným údajům, jejich opravu či výmaz, popřípadě omezení zpracování, jakož i vznést námitku proti zpracování, či práva na přenositelnost údajů ve smyslu příslušných článků Nařízení a to odesláním svého požadavku k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů způsobem uvedeným na webových stránkách [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz). Dále v dokumentech Zásady ochrany a zpracování osobních údajů včetně souhlasu.

## Poruchy a servisní zásahy

### Článek 3.

#### Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na povinnost urychleně odstranit vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu v rozsahu odpovídající povaze a době trvání závady nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části, apod.
2. Poskytovatel neodpovídá:
  - a. za škodu, která vznikne jako důsledek oprávněného přerušení poskytované Služby;
  - b. za škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku Sítě Internet a sítě ostatních operátorů, včetně zahraničních;
  - c. za kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
  - d. za jakýkoliv neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě;
  - e. škodu způsobenou Vyšší mocí;
  - f. za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu;
  - g. jakékoliv škody způsobené v důsledku výpadku Sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
3. V jiných případech, než že Účastník užívá Službu v souladu se Smluvními dokumenty, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu, zaviněnou Poskytovatelem, uhradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, bude náhrada vyplacena v penězích.
4. Účastník je povinen nahradit škodu vzniklou na hmotném majetku Poskytovatele umístěného u Účastníka v Koncovém bodě, která prokazatelně vznikla jeho zaviněním nebo zaviněním Uživatele či dalších osob, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnili škodu způsobit. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
5. Účastník je Poskytovateli odpovědný v plném rozsahu za škodu, která vznikne Poskytovateli i přes předchozí upozornění Poskytovatele o zneužívání Služby a Účastník v tomto jednání nadále pokračuje. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
6. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Rovněž se vylučuje povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi nemajetkovou újmu ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku.
7. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nahrazuje se veškerá škoda způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích.

#### Řešení sporů

Nedojde-li k dohodě smluvních stran popř. jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany Českému telekomunikačnímu úřadu. Každá strana má právo vyčerpat oprávněných prostředků ve správním řízení dle postupů stanovených v zákoně č. 127/2005 Sb.