

## Smlouva o poskytování veřejných telekomunikačních služeb a připojení k internetu

**Poskytovatel:****Macronet cz a. s.**

Mariánská 539, Česká Lípa 47001, IČ: 29206103, DIČ: CZ 29206103

vedená v Obchodním rejstříku oddíl B, vložka 2133 u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem

Oprávněný zástupce: Jiří Jindáček, předseda představenstva

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx

Tel.: +420 606 88 00 66

e-mail: [info@macronet.cz](mailto:info@macronet.cz)**Uživatel:**

Zákaznické číslo: xxxxxxxxxxxx

**JMENO**

Ulice: xxxxxxxxxxxx

IČ: xxxxxxxxxxxx

DIČ: xxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx

Datum narození (r.č.): xxxxxxxxxxxx

mob.: xxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxx

**Instalační adresa:**

Ulice: xxxxxxxxxxxx

Město: xxxxxxxxxxxx

PSČ: xxxxxxxxxxxx

Patro: xxxxxxxxxxxx

Číslo bytu: xxxxxxxxxxxx

**1. Předmět smlouvy**

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat uživateli veřejné telekomunikační služby specifikované v předávacím protokolu a za podmínek stanovených touto smlouvou. Uživatel se zavazuje tyto služby užívat v souladu s podmínkami v této smlouvě upravenými a za tyto služby platit poskytovateli smlouvenou odměnu ve výši a za podmínek sjednaných v této smlouvě upravených, není-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.

**2. Cena**

Poskytovatel bude uživateli za poskytované služby účtovat ceny uvedené v této smlouvě (viz odst. 5), případně v dodatku k této smlouvě.

**3. Platební podmínky**

Vyúčtování služby se provede na základě ročního předpisu plateb (platebního kalendáře) nebo formou daňového dokladu. Částka je splatná, v případě platebního kalendáře, do 14. dne v měsíci, ve kterém dojde k uskutečnění zdanitelného plnění, nebo do splatnosti daňového dokladu, a to na účet poskytovatele. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den.

**4. Ostatní ujednání**

Podrobné podmínky poskytování služeb jsou stanoveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb Macronet cz a.s., které jsou nedílnou součástí této smlouvy. Účastník podpisem této smlouvy potvrzuje, že se s obsahem těchto dokumentů seznámil před podpisem této smlouvy, že s jejich zněním souhlasí a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou závazné a jsou k dispozici v sídle společnosti a na internetových stránkách poskytovatele [www.macronet.cz](http://www.macronet.cz).

**5. Specifikace služeb**

Poskytovatel bude poskytovat uživateli služby specifikované v předávacím protokolu.

Uživatel souhlasí s tím, že bude od poskytovatele odebírat služby za cenu uvedenou v předávacím protokolu.

Uživatel si přeje veškeré faktury zasílat pozemní poštou: xxxxxxxxxxxx (dle platného ceníku služeb)

Tato smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v předávacím protokolu.

Uživateli byl zřízen přístup na Uživatelské rozhraní serveru Macronet cz a. s. přístupné na stránkách

<http://www.macronet.cz> s následujícími údaji.

**Jméno:** xxxxxxxxxxxx

**heslo:** xxxxxxxxxxxx

Ostatní specifikace Služby Uživatel obdrží v předávacím protokolu.

V České Lípě dne: xxxxxxxxxxxx

**Pověřený pracovník:** xxxxxxxxxxxx

**Uživatel:** xxxxxxxxxxxx

Podpis:

Podpis:

**Ochrana a zpracování osobních údajů ke smlouvě číslo: xxxxxxxxxxxxxxxx**Ochrana a zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává souhlas ke zpracování osobních údajů uživatele: jméno a příjmení, datum narození, nebo rodné číslo, adresa bydliště vč. PSČ, doručovací adresa vč. PSČ, adresa pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo, IČ, DIČ a informace o datových spojeních uživatele. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.
2. Poskytovatel se stává Správcem výše uvedených osobních údajů.
3. Správce osobních údajů je společnost Macronet cz a.s., adresa: Mariánská 539/23, 470 01 Česká Lípa, IČ: 29206103, DIČ: CZ29206103, tel.: +420606880066, email: info@macronet.cz, www.macronet.cz
4. Kontaktní osobou pro oblast zpracování osobních údajů Poskytovatele je pan Jiří Jindáček, tel.: +420606880066, email: info@macronet.cz
5. Adresní a identifikační údaje: Jméno a příjmení, datum narození, nebo rodné číslo, adresa bydliště vč. PSČ, doručovací adresa vč. PSČ, Identifikační údaje vydané státem: IČ, DIČ jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005Sb. za účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinností pro tento typ smluvního vztahu, za účelem realizace vzájemné komunikace, za účelem vedení účetnictví, fakturace, mezi Poskytovatelem a Uživatelem nezbytné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Tyto osobní adresní a identifikační údaje budou u správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991
6. Organizační údaje : Adresa pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem nezbytné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty, Telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 3roky po ukončení smluvního vztahu.
7. informace o datových spojeních uživatele jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97, odst. 3. [2] a vyhlášky číslo 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních uživatele jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku. Osobní údaje: informace o datových spojení budou předány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestní činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance, a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění.
8. Žádné osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Uživatel výslovně nepožádá, s výjimkou oprávněného zájmu poskytovatele, popř. zákonných důvodů.
9. Uživatel má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požádat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Veškeré žádosti lze vyřadit u osoby uvedené v čl. 4.
10. Uživatel má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Uživatel svým podpisem uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů a zároveň potvrzuje, že byl seznámen s tím, jaké osobní údaje o něm poskytovatel zpracovává, z jakého důvodu a za jakým účelem, kdo jsou případní příjemci, po jakou dobu budou údaje zpracovávány, a zároveň se všemi právy, které v souvislosti se zpracováním osobních údajů uživatel má.

Uživatel svým podpisem uděluje souhlas s výše uvedenými údaji a platnými všeobecnými podmínkami o poskytování služeb Macronet cz a.s., které jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele: <https://www.macronet.cz> a k nahlédnutí v klientském centru na adrese: Mariánská 539/23, 470 01 Česká Lípa.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní a nápadně nevýhodných podmínkách.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom originálu.

V České Lípě dne: xxxxxxxxxxxxxxxx

**Uživatel: xxxxxxxxxxxxxxxx**

Podpis:



## Předávací protokol ke smlouvě o poskytování veřejných telekomunikačních služeb

### Poskytovatel:

#### Macronet cz a. s.

Mariánská 539, Česká Lípa 47001, IČ: 29206103, DIČ: CZ 29206103  
vedená v Obchodním rejstříku oddíl B, vložka 2133 u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem  
Oprávněný zástupce: statutární ředitel – Jiří Jindáček  
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx  
Tel.: +420 606 88 00 66  
e-mail: info@macronet.cz

### Uživatel:

Zákaznické číslo: xxxxxxxxxxxx

#### JMENO

Ulice xxxxxxxxxxxx  
IČ: xxxxxxxxxxxx  
DIČ: xxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx  
Datum narození (r.č.): xxxxxxxxxxxx  
mob.: xxxxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxxxx

### Instalační adresa:

Ulice: xxxxxxxxxxxx  
Město: xxxxxxxxxxxx  
PSČ: xxxxxxxxxxxx  
Patro: xxxxxxxxxxxx  
Číslo bytu: xxxxxxxxxxxx

### SLUŽBA: NAZEV\_SLUZBY

#### TARIF: TARIF

### Specifikace služby

Poskytovatel bude poskytovat uživateli službu označenou jako xxxxxxxxxxxx  
Uživatel souhlasí s tím, že bude od poskytovatele odebírat službu xxxxxxxxxxxx  
za cenu xxxxxxxxxxxx Kč s DPH xxxxxxxxxxxx. DPH činí 21 %.  
Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od xxxxxxxxxxxx

### Technické specifikace:

IP adresa	xxxxxxxxxx
Maska sítě	xxxxxxxxxx
Výchozí brána	xxxxxxxxxx
Primární DNS	xxxxxxxxxx
Sekundární DNS	xxxxxxxxxx
Download/Upload	xxxxxxxxxx
Agregace tarifu	xxxxxxxxxx
Další IP adresy	xxxxxxxxxx

OKU kód: xxxxxxxxxxxx

Zapůjčená zařízení: xxxxxxxxxxxx

### Výklady pojmů a popis parametrů dle VO-S/1/07.2005-9

**Download** – rychlost datového toku z internetu směrem k Vám.

**Upload** – rychlost datového toku od Vás směrem na internet.

**Maximální rychlost** – je rychlost odpovídající download a upload dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Inzerovaná rychlost** – je rychlost odpovídající download a 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Běžně dostupná rychlost** – je rychlost odpovídající Download a 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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Minimální rychlost** – je nejnižší rychlost download nebo 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 download, resp. upload dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Vlivy na rychlost přípojky** – na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

**Popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů těchto služeb.**

Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů služby přístupu k internetu. Případné omezení objemu dat, rychlosti download, resp. upload, 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. V případě, že nastane velká trvalá odchylka, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných VP poskytovatele. **Za velkou trvalou odchylku** od běžně dostupné rychlosti download nebo 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 download nebo 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.

**Rychlosti internetového připojení Macronet CZ a.s. Nejvyšší možnou rychlost**, kterou vám u jednotlivých služeb a tarifů nabízíme, je uvedena v Službách a tarifech jednotlivých připojení. Níže uvádíme tabulku rychlosti, které jsou pro dané tarify **běžně dostupné maximální minimální inzerované**.

Tarify	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná / Běžně dostupná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Download dat	Upload dat	Download dat	Upload dat	Download dat	Upload dat
<b>Macronet 1000</b>	1024 Kbps	512 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps	256 Kbps	128 Kbps
<b>Macronet 2000</b>	2048 Kbps	1024 Kbps	2048 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps	256 Kbps
<b>Macronet 4000</b>	4096 Kbps	2048 Kbps	4096 Kbps	2048 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps
<b>Macronet 6000</b>	6144 Kbps	3072 Kbps	6144 Kbps	3072 Kbps	1536 Kbps	768 Kbps

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služby (**VOIP, IPTV, Torrent, Sharing, P2P, Direct Connect, Youtube, Netflix** atd.), nebo běžící aktualizace operačních systémů os a aplikací, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

**Faktory ovlivňující rychlost internetu:**

- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů**
- použitý typ koncového hardwaru a softwaru**
- sdílení přístupu mezi více uživateli**
- aktivní provoz jiné služby, (VOIP, IPTV, Torrent, Sharing, P2P, Direct Connect atd.) který využívá Vaši dostupnou rychlost připojení z Vaší strany**
- faktory které jsou mimo vliv Macronet CZ a.s.**

**Odchytky v dosažené rychlosti připojení se projevují i při použití rozdílných internetových prohlížečů a mohou dosahovat až 25 % před měřením a až 25 % po měření v časovém úseku pěti minut.**

**Přístup do uživatelského rozhraní: Jméno** xxxxxxxxxxxx **heslo:** xxxxxxxxxxxx

Uživateli byla předvedena konektivita na domácí i zahraniční servery a podpisem tohoto předávacího protokolu, Uživatel potvrzuje převzetí plně funkční služby.

Děkujeme Vám za důvěru, kterou jste nám projevili, a věříme, že budete s naší službou spokojeni.

V České Lípě dne: xxxxxxxxxxxx

**Pověřený pracovník:**

xxxxxxxxxx

**Uživatel:**

Xxxxxxxxxxx

Podpis:

Podpis:

V případě technických problémů s provozem Vaší datové přípojky se obraťte na e-mail: [support@macronet.cz](mailto:support@macronet.cz), nebo na telefon: +420 606 88 00 66

Informace o našich službách získáte na internetové adrese: <http://www.macronet.cz>



## Předávací protokol ke smlouvě o poskytování veřejných telekomunikačních služeb

### Poskytovatel:

#### Macronet cz a. s.

Mariánská 539, Česká Lípa 47001, IČ: 29206103, DIČ: CZ 29206103  
vedená v Obchodním rejstříku oddíl B, vložka 2133 u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem  
Oprávněný zástupce: statutární ředitel – Jiří Jindáček  
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx  
Tel.: +420 606 88 00 66  
e-mail: info@macronet.cz

### Uživatel:

Zákaznické číslo: xxxxxxxxxxxx

#### JMENO

Ulice xxxxxxxxxxxx

IČ: xxxxxxxxxxxx

DIČ: xxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxx

Datum narození (r.č.): xxxxxxxxxxxx

mob.: xxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxx

### Instalační adresa:

Ulice: xxxxxxxxxxxx

Město: xxxxxxxxxxxx

PSČ: xxxxxxxxxxxx

Patro: xxxxxxxxxxxx

Číslo bytu: xxxxxxxxxxxx

### SLUŽBA: NAZEV\_SLUŽBY

### TARIF: TARIF

### Specifikace služby

Poskytovatel bude poskytovat uživateli službu označenou jako xxxxxxxxxxxx  
Uživatel souhlasí s tím, že bude od poskytovatele odebírat službu xxxxxxxxxxxx  
za cenu xxxxxxxxxxxx Kč s DPH xxxxxxxxxxxx. DPH činí 21 %.  
Smlouva se uzavírá na dobu **24 měsíců** od xxxxxxxxxxxx

### Technické specifikace:

IP adresa	xxxxxxxxxx
Maska sítě	xxxxxxxxxx
Výchozí brána	xxxxxxxxxx
Primární DNS	xxxxxxxxxx
Sekundární DNS	xxxxxxxxxx
Download/Upload	xxxxxxxxxx
Agregace tarifu	xxxxxxxxxx
Další IP adresy	xxxxxxxxxx

OKU kód: xxxxxxxxxxxx

Zapůjčená zařízení: xxxxxxxxxxxx

### Výklady pojmů a popis parametrů dle VO-S/1/07.2005-9

**Download** – rychlost datového toku z internetu směrem k Vám.

**Upload** – rychlost datového toku od Vás směrem na internet.

**Maximální rychlost** – je rychlost odpovídající download a upload dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Inzerovaná rychlost** – je rychlost odpovídající download a 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Běžně dostupná rychlost** – je rychlost odpovídající Download a 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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Minimální rychlosti** – je nejnižší rychlost download nebo 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 download, resp. upload dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Vlivy na rychlost přípojky** – na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

**Popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů těchto služeb.**

Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů služby přístupu k internetu. Případné omezení objemu dat, rychlosti download, resp. upload, 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. V případě, že nastane velká trvalá odchylka, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných VP poskytovatele. **Za velkou trvalou odchylku** od běžně dostupné rychlosti download nebo 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 download nebo 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.

**Rychlosti internetového připojení Macronet CZ a.s. Nejvyšší možnou rychlost**, kterou vám u jednotlivých služeb a tarifů nabízíme, je uvedena v Službách a tarifech jednotlivých připojení. Níže uvádíme tabulku rychlosti, které jsou pro dané tarify **běžně dostupné maximální minimální inzerované**.

Tarify	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná / Běžně dostupná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Download dat	Upload dat	Download dat	Upload dat	Download dat	Upload dat
<b>Macronet 1000</b>	1024 Kbps	512 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps	256 Kbps	128 Kbps
<b>Macronet 2000</b>	2048 Kbps	1024 Kbps	2048 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps	256 Kbps
<b>Macronet 4000</b>	4096 Kbps	2048 Kbps	4096 Kbps	2048 Kbps	1024 Kbps	512 Kbps
<b>Macronet 6000</b>	6144 Kbps	3072 Kbps	6144 Kbps	3072 Kbps	1536 Kbps	768 Kbps

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služby (**VOIP, IPTV, Torrent, Sharing, P2P, Direct Connect, Youtube, Netflix** atd.), nebo běžící aktualizace operačních systémů os a aplikací, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

**Faktory ovlivňující rychlost internetu:**

- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů**
- použitý typ koncového hardwaru a softwaru**
- sdílení přístupu mezi více uživateli**
- aktivní provoz jiné služby, (VOIP, IPTV, Torrent, Sharing, P2P, Direct Connect atd.) který využívá Vaši dostupnou rychlost připojení z Vaší strany**
- faktory které jsou mimo vliv Macronet CZ a.s.**

**Odchylky v dosažené rychlosti připojení se projevují i při použití rozdílných internetových prohlížečů a mohou dosahovat až 25 % před měřením a až 25 % po měření v časovém úseku pěti minut.**

**Přístup do uživatelského rozhraní: Jméno** xxxxxxxxxxxx **heslo:** xxxxxxxxxxxx

Uživateli byla předvedena konektivita na domácí i zahraniční servery a podpisem tohoto předávacího protokolu, Uživatel potvrzuje převzetí plně funkční služby.

Děkujeme Vám za důvěru, kterou jste nám projevili, a věříme, že budete s naší službou spokojeni.

V České Lípě dne: xxxxxxxxxxxx

**Pověřený pracovník:**

xxxxxxxxxx

**Uživatel:**

xxxxxxxxxx

Podpis:

Podpis:

V případě technických problémů s provozem Vaší datové přípojky se obraťte na e-mail: [support@macronet.cz](mailto:support@macronet.cz), nebo na telefon: +420 606 88 00 66

Informace o našich službách získáte na internetové adrese: <http://www.macronet.cz>