

V Ostravě dne: 1.1.2021

Specifikace konkrétních rychlostí služeb (s účinností od 1.1.2021)

| Název tarifu | Maximální/Inzerovaná rychlost stahování (kbps) | Maximální/Inzerovaná rychlost vkládání (kbps) | Běžně dostupná rychlost stahování (kbps) | Běžně dostupná rychlost vkládání (kbps) | Minimální rychlost stahování (kbps) | Minimální rychlost vkládání (kbps) | Platnost tarifu |
|---------------|--|---|--|---|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| ARNET_CLASSIC | 50000 | 5000 | 30000 | 3000 | 15000 | 1000 | aktivní |
| ARNET_250 | 25000 | 4000 | 15000 | 2000 | 10000 | 1000 | aktivní |

I. 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 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.

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, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti AR-NET Services s.r.o., Krmelínská 646/22, 720 00 Ostrava Hrabová, telefonicky na čísle 775 188 429, nebo elektronicky na adrese info@ar-net.cz. Podrobný postup je upraven v čl. 7 obchodních podmínek AR-NET Services 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 závadu technického nebo provozního charakteru na straně AR-NET Services s.r.o., sníží AR-NET Services s.r.o. přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Toto Oznámení o změně smluvních podmínek a Specifikace námi poskytované služby zveřejněná na webových stránkách AR-NET Services s.r.o. na adrese www.ar-net.cz, tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností AR-NET Services s.r.o. o poskytování služeb elektronických komunikací – služba ARNET_CLASSIC a ARNET_250.

Současně AR-NET Services s.r.o. tímto účastníkům doposud uzavřených Smluv ARNET_CLASSIC a ARNET_250 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.

Výklad pojmů:

1. Za Velkou trvajícím odchylkou 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. Za Velkou opakující se odchylkou 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. Výpadek služby je považován za pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti.
4. Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů - 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. Mění se výklad pojmu velká trvajícím odchylka, velká opakující se odchylka a

AR-NET Services s.r.o.
Krmelínská 646/22
Hrabová
720 00 Ostrava
IČ: 29391881
Tel.: +420 775 188 429

AR-NET SERVICES S.R.O.
PROFESSIONAL IT | INTERNET | OUTSOURCING | CONSULTING

V Ostravě dne: 1.1.2021

doplňuje se pojem výpadek služby. 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, (je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti AR-NET Services s.r.o. Krmelínská 646/22 , 720 00 Ostrava Hrabová, telefonicky na čísle 775 188 429, nebo elektronicky na adrese info@ar-net.cz. Podrobný postup je upraven v čl. 7 obchodních podmínek AR-NET Services 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 závadu technického nebo provozního charakteru na straně AR-NET Services s.r.o , sníží AR-NET Services s.r.o přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

5. AR-NET Services s.r.o. nepřijímá úhrady hotovosti za poskytované služby a prodej zboží. 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 považován datum připsání částky na účet Operátora. Znovuzapojení služby bude provedeno po uhrazení Výzvy a reaktivačního poplatku. Reaktivace je možná pouze do 30 dnů od aktivace služby