PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB WOLFNET

Podmínky pro poskytování služby internet (dále jen „Služba“) společnosti Wolfstein s.r.o. (dále jen „Wolfstein“ nebo „Poskytovatel“) se sídlem U Habrovky 247/11, Praha, IČO: 27080552, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, C94786 (dále jen „Podmínky“).

Základní ustanovení

Tyto Podmínky se vztahuji na všechny služby Wolfstein s.r.o.
Pokud Účastnická smlouva a tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Wolfstein s.r.o., které jsou dostupné na internetové adrese www.wolfnet.cz v sekci „Dokumenty“.

Definice

Účastnická smlouve je smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tarif je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou. Doporučené použití je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.
Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů…) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.
Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Wolfstein s.r.o. v jeho 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. Běžně dostupná rychlost je rychlost, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 80 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost, kterou se Wolfstein s.r.o.smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.
Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 30 minut.
Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
Rychlostní profil je nastavení maximálních rychlostí Služby (nahrávání a stahování), v koncovém bodu sítě. Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle

konkrétní přístupové technologie se může jednat o optickou, koaxiální či telefonní zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port modemu či routeru.
Vlastníkem sítě, Vlastníkem koncového bodu se rozumí subjekt, který vlastní fyzická přenosová média, kabely, optická vlákna, přípojné body, koncové zásuvky, mobilní síť a jiná zařízení nutná k provozování Služby. **Služba Internet**
Pro využití Služby bude zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle potřeb
Poskytovatele. Službu je možné zřídit pouze na funkční koncový bod (účastnickou přípojku). V případě, že chybí nebo je nevyhovující, dojde v průběhu první instalace k jejímu vybudování, resp. výměně.
Zákazník není oprávněn jednostranně přemisťovat koncový bod, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechozí větě, ke kterým Wolfstein s.r.o.nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto podmínek a Wolfstein s.r.o.je oprávněn ukončit poskytování této Služby. V takovém případě zároveň Wolfstein s.r.o.negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby.

Instalace a aktivace Služby
Služba je dostupná po dokončení instalace na instalační adrese zákazníka a podpisu účastnické smlouvy nebo Předávacího protokolu.
Wolfstein s.r.o.je oprávněn nevyhovět žádosti zákazníka o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na instalační adrese neumožňuje Wolfstein s.r.o.zajistit zákazníkovi alespoň minimální garantovanou kvalitu služby.
Pro aktivaci Služby je nutná odborná instalace technikem na instalační adrese, a to z důvodu zajištění garantované kvality Služby, kterou Wolfstein s.r.o.zákazníkovi poskytuje.
Zákazník je povinen poskytnout společnosti Wolfstein s.r.o., případně jeho zástupci (dále jen „instalační technik“), součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Služby. Zákazník se zavazuje zajistit před provedením odborné instalace souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa, a zajistit veškerá povolení či souhlasy veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva budou nebo mohou být instalací modemu dotčena, a to v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu modemu. V případě nesplnění této povinnosti zákazník odpovídá za újmu, která tímto vznikne. Zákazník není oprávněn po dobu trvání smlouvy o poskytování Služby, na základě které je Služba poskytována, jakkoliv zasahovat do provedené odborné instalace (např. přemontovat venkovní jednotku, změnit kabeláž, demontovat bez souhlasu Wolfstein s.r.o. jakoukoliv část přípojky). V případě, že zákazník jakkoliv do odborně provedené instalace zasáhne, Wolfstein s.r.o. negarantuje kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného tarifu. Dále je Wolfstein s.r.o. oprávněn naúčtovat v takovém případě náklady za případný výjezd instalačního technika dle svého Ceníku. Zákazník se zavazuje užívat koncové zařízení poskytnuté poskytovatelem tak, aby nedošlo k jeho ztrátě či poškození, a je povinen respektovat návody na použití a doporučení a pokyny na jeho obsluhu. V případě ztráty, odcizení či poškození zařízení z jakéhokoliv důvodu je zákazník povinen nahradit společnosti Wolfstein s.r.o.vzniklou škodu, a to i v případě, že zákazník tuto škodu nezavinil.

IP adresa
Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa (statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku). **Doporučené použití**
Pro jednotlivé tarify a rychlosti Služby lze popsat optimální způsob jejich použití v rámci jejich technických parametrů.

Pevný internet s rychlostí 100 Mbps a více

- Souběžný přístup k práci a zábavě na internetu pro více uživatelů naráz
- Streamované video či IPTV ve vysokém rozlišení (HD, 4K)
- Videokonference, online výuka, přenosy velkých objemů dat
- Intenzívní využití cloudových služeb a internetových úložišť
- Online gaming

Pevný internet s rychlostí 30 Mbps a nižší

- Vhodné především pro připojení jednoho až dvou uživatelů
- Videoslužby v limitované kvalitě
- Poslech internetových radií či podcastů
- Prohlížení webu
- Práce s e-mailem

Služba je určena zejména pro běžné využívání samotným zákazníkem. V případě důvodného podezření na zneužívání služby (například pokud je využívána k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení nebo indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby) či v případě užívání služby způsobem, který není běžný, v rozporu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti Wolfstein s.r.o. nebo může ohrozit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části, si společnost Wolfstein s.r.o. vyhrazuje právo poskytování služby omezit či přerušit.

Podmíněné slevy
V případě, že zákazník uzavře smlouvu nebo dodatek o poskytování Služby s minimální dobou užívání nebo na dobu určitou, poskytne Wolfstein s.r.o. zákazníkovi slevu na odbornou instalaci a aktivaci. Sleva na odbornou instalaci a aktivaci bude poskytnuta jako sleva podmíněná ve výši uvedené v Ceníku služeb. Poskytnutá sleva je podmíněna dodržením sjednané minimální doby trvání Služby ve smlouvě nebo dodatku o poskytování Služby, ke které zákazník slevu získal (dále jen „Podmíněná sleva“). V případě, že nebude dodržena sjednaná doba trvání služby (z důvodu jejího předčasného ukončení ze strany zákazníka či ze strany Wolfstein s.r.o. pro neplacení) nebo bude zahájeno insolvenční řízení se zákazníkem dle zák. č. 182/2006 Sb., je zákazník povinen poskytnutou Podmíněnou slevu na odbornou instalaci v celé její výši společnosti Wolfstein s.r.o. vrátit.

	Rychlost stahování dat	Rychlost odesílání dat

Název tarifu	Maximální	Inzerovaná	Běž.dost.	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běž.dost.	Minimální
Bezdrát 30Mb/	30	30	20	9	10	10	1,8	0,9
Bezdrát 50Mb/	50	50	40	15	20	20	3,6	1,8
Bezdrát 100Mb/	100	100	70	30	50	50	6	3
Bezdrát 300Mb/	300	300	200	90	30	30	18	9
Bezdrát senior 30Mb/	30	30	20	9	10	10	1,8	0,9
Koax 100Mb	100	100	70	15	10	10	6	3
Koax 200Mb	200	200	140	30	20	20	12	6
Koax 300Mb	300	300	200	90	90	30	18	9
Koax senior 100Mb	100	100	70	30	10	10	6	3
Optika 100Mb/	100	100	70	30	100	100	70	30
Optika 300Mb/	300	300	200	90	300	300	200	90
Optika 1000Mb/	1000	1000	700	300	1000	1000	700	300
Optika 2500Mb/	2200	2500	1500	700	2200	2500	1500	700
Optika 10000Mb/	10000	10000	7000	3000	10000	10000	7000	3000
Optika senior 100Mb/	100	100	70	30	100	100	70	30

Reklamace Služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti Wolfstein s.r.o., nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Wolfstein s.r.o., má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny. Pro účely reklamace je doporučeno využít certifikovaný nástroj ČTÚ (např. NetTest na adrese nettest.cz).

V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost Wolfstein s.r.o. vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

Řízení datového provozu

Síť Wolfstein s.r.o. se chová ke všem službám v souladu s příslušnými standardizacemi. Nad rámec níže uvedeného není aplikováno žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena.

Wolfstein s.r.o. si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Není-li to vyloučeno z jejich povahy, aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, platí pro všechny datové tarify nabízené v síti Wolfstein s.r.o..

Závěrečná ujednání

Wolfstein s.r.o. si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit nebo změnit Provozní podmínky služeb.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.9 .2026.