

Zvýšená servisní podpora pro ADSL/VDSL/VDSL2 službu Pohoda

Zvýšená servisní podpora je volitelnou doplňkovou službou sítě Eri ke Službám širokopásmového připojení k Internetu typu: **Eri – ADSL / VDSL / VDSL2 Pohoda**.

Popis služby

1.1. Služba Zvýšená servisní podpora se poskytuje jen jako součást jednotlivě určené Služby Eri – ADSL Pohoda nebo Eri – VDSL Pohoda a nebo Eri – VDSL2 Pohoda (dále i jako **Služby Pohoda**).

1.2. Služba Zvýšená servisní podpora se objednává současně s jednotlivou **Službou Pohoda** elektronickou cestou formou zvolení této doplňkové Služby sítě Eri v objednávkovém formuláři na www.erishop.cz.

1.3. Typy služby Zvýšená servisní podpora:

Název	Lhůta pro odstranění Poruchy
Zvýšená servisní podpora I.	odstranění poruchy služby do 12 hodin od nahlášení a přijetí poruchy na dohledovém centru ČB v čase dohledu.
Zvýšená servisní podpora II.	odstranění poruchy služby do 24 hodin od nahlášení a přijetí poruchy na dohledovém centru ČB v čase dohledu

- Minimální spolehlivost fungování Služby, u které byla zřízena Služba Zvýšená servisní podpora I. je za kalendářní měsíc 99,0 %. Spolehlivost fungování Služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost **Služby Pohoda** v kalendářním měsíci. Do vyjádření spolehlivosti Služby není započítán čas nezbytný pro provedení údržby sítě souvisejících technologií zajišťujících provoz **Služby Pohoda** a čas plánovaných odstávek sítě Eri a souvisejících technologií.

Technické a provozní podmínky Služby Zvýšená servisní podpora

1.4. V případě, že je doplňková služba Zvýšená servisní podpora objednáвана nikoliv současně s objednáním zřízení **Služby Pohoda**, není Český bezdrát s.r.o. (dále i jako ČB) povinen službu Zvýšená servisní podpora zřídit dříve než dvacet kalendářních dní od objednání této služby Zvýšená servisní podpora. ČB je oprávněn zřízení služby Zvýšená servisní podpora odmítnout v odůvodněných případech, zejména v případě snížené spolehlivosti technických prostředků nebo ztížené dosažitelnosti místa, kde se vyskytne potenciální porucha.

1.5. Pro vyloučení pochybností - v období mezi objednáním a zřízením služby Zvýšená servisní podpora nepodléhá odstranění poruchy podmínkám a slevám platným pro službu Zvýšená servisní podpora, došlo-li k poruše před zřízením služby Zvýšená servisní podpora.

Sleva za nedodržení lhůty pro odstranění Poruchy

1.6. Za každý případ, kdy ČB nedodrží lhůtu k odstranění poruchy **Služby Pohoda**, u kterého je zřízena a provozována služba Zvýšená servisní podpora, náleží Uživateli sleva dle tabulky uvedené níže. Započítány jsou pouze započtené hodiny v dobách, na které se vztahují příslušné podpory, tj. v čase poskytovaného dohledu sítě Eri.

Název	Výše slevy z ceny za službu Zvýšená servisní podpora při překročení celkové lhůty k odstranění poruchy
Zvýšená servisní podpora I	překročení do 2h 100 Kč do 3h 250 Kč do 9h 500 Kč do 12h 750 Kč více než 12 hodin 1 000 Kč
	Zvýšení slevy v případě současného nedodržení spolehlivosti fungování Služby 50 Kč
Zvýšená servisní podpora II.	překročení do 2h 100 Kč do 3h 200 Kč do 9h 300 Kč do 12h 450 Kč více než 12 hodin 600 Kč

Veškeré slevy z ceny Služeb ADSL/VDSL/VDSL2 jsou uvedeny včetně DPH 21%. V případě změny daňových předpisů, které budou mít vliv na změnu výše DPH je Poskytovatel oprávněn k datu této změny v odpovídající výši upravit i slevy z Ceny. Taková to změna slevy z ceny není změnou Ceny z vůle Poskytovatele.

Tato pravidla pro Zvýšenou servisní podporu Služeb ADSL/VDSL/VDSL2 nabývají platnosti a účinnosti dnem 9.6.2016.

V Příboru dne 8.6.2016

Schválili: Ing. Petr Benýšek, Jiří Pánek
jednatelé společnosti Český bezdrát s.r.o.