

## 1. Ceník Internetu:

### 1.1 Pevný internet

připojení k internetu v bytových domech kabelem nebo kombinací optického a metalického kabelu (FTTB)

Tarif	Aktivační poplatek	Technologie	Maximální (inzerovaná) rychlost (Mb/s) Download / Upload	Běžně dostupná rychlost (Mb/s) Download / Upload	Minimální rychlost (Mb/s) Download / Upload	Měsíční paušál (vč DPH)
<b>OP - 1</b>	ZDARMA	FTTB Ethernet 100Base-TX – IEEE 802.3 Ethernet 1000Base-TX – IEEE 802.3	50 / 25	40 / 20	25 / 12,5	350 Kč
<b>OP - 2</b>	ZDARMA	FTTB Ethernet 100Base-TX – IEEE 802.3 Ethernet 1000Base-TX – IEEE 802.3	100 / 50	80 / 40	50 / 25	420 Kč

**FTTB** (Fiber-to-the-building) – budova je připojena optickým vláknem, které dosahuje hranice budovy, účastník je připojen síťovým kabelem

**Tarif OP** jsou vhodné pro tyto druhy služeb a aplikací :

email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), on-line hry

### 1.2 Bezdrátový internet

bezdrátové připojení k internetu ve sdíleném frekvenčním pásmu 5GHz

Tarif	Aktivační poplatek	Technologie	Maximální (inzerovaná) rychlost (Mb/s) Download / Upload	Běžně dostupná rychlost (Mb/s) Download / Upload	Minimální rychlost (Mb/s) Download / Upload	Měsíční paušál (vč DPH)
<b>B - 1</b>	ZDARMA	802.11 b/g/n (5GHz) 802.11 a/c (5GHz)	20 / 2	12 / 1,2	6 / 0,6	350 Kč
<b>B - 2</b>	ZDARMA	802.11 b/g/n (5GHz) 802.11 a/c (5GHz)	30 / 4	18 / 2,4	9 / 5	450 Kč

**Tarif B - 1** je vhodný pro tyto druhy služeb a aplikací :

email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě(YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti

**Tarif B - 2** je vhodný pro tyto druhy služeb a aplikací :

IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference

- Připojení k internetu je **bez omezení množství přenesených dat**

- Rychlosti jsou uvedeny ve směru **k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání) – (Download / Upload)**

- **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání(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 přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci 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). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564

- **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání(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 stahování(download) a vkládání(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.

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

- **Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc**

- **Aktivační poplatek** se účtuje za aktivaci tarifu jako příspěvek na vyčlenění přenosové kapacity v přístupové síti poskytovatele. Aktivační poplatek v případě potřeby zřídit nové přípojné vedení zahrnuje také cestovné, přivedení síťového kabelu do bytu uživatele a konfiguraci připojení u zákazníka v rozsahu do 2 hodin. Aktivační poplatek nezahrnuje WiFi router, switch, zásuvku a lišty, vícepráce jako např. servis počítače nebo lištování, toto je účtováno zvlášť. Aktivační poplatek hradí účastník v hotovosti při převzetí zřízené služby. Aktivační poplatek se neúčtuje v případě uzavření smlouvy na dobu určitou a to na 12 nebo 24 měsíců.

## 2. Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu:

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

### 2.1 Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie

Technologie pro přípojné vedení účastníka:

- **Pevný internet** - účastník je připojen metalickým vedením nebo kombinací optického a metalického vedení FTTB, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním
- **Bezdrátový internet** - účastník je připojen bezdrátově ve sdíleném frekvenčním pásmu 5GHz a následně metalickým vedením, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit na telefonním čísle poskytovatele (tel.: 603552494).

### 2.2 Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu** – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti 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.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projevuje zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, on-line hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

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 podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje telefonicky nebo prostřednictvím emailu, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu telefonicky poskytovateli nebo emailem, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

## 3. Doplňující vysvětlení

### 3.1 Definice pojmů

- **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání(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 variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci 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). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání(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 stahování(download) a vkládání(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.
- **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání(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 stahování(download), resp. vkládání(upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

### 3.2 Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném příjpném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

### 3.3 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednaním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele, emailem nebo telefonicky. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena. Přechod na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internetu účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

### 3.4 Řízení provozu

Poskytovatel může nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s těmito Pravidly a VP (resp. smlouvou) účastníka. Tyto případy jsou uvedeny včl. II B odst. 10, 11 a 12 VP. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti splněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

#### (a) Řízení a měření v Koncovém bodě

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může vdaném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

#### (b) Řízení a měření v síti poskytovatele služby

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

#### (c) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Poskytovatel je připojen do peeringového uzlu NIX.cz. Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.