

Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o.

pro poskytování služby Nej xDSL - připojení k internetu v pevném místě

1/3

Tento provozní řád pro poskytování služby Nej xDSL je součástí aktuálního provozního řádu Nej INTERNET – připojení do sítě Internet a pro uživatele služby Nej xDSL platí s výjimkou níže uvedených specifik pro službu xDSL všechna ostatní ustanovení platného provozního řádu pro připojení k síti Internet a aktuální verze platných Všeobecných podmínek pro poskytování služeb Nej.cz.

1. Popis služby xDSL (dále jen Služba)

- 1.1 Služba je poskytována společností **Nej.cz s.r.o.**, IČ 03213595 se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, Praha 4, PSČ 148 00 (dále jen „Poskytovatel“) prostřednictvím přístupové sítě společnosti **Česká telekomunikační infrastruktura a.s.** (dále „sítě CETIN“ nebo „sítě“), a to v souladu s ujednáním Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (včetně souvisejících dokumentů) uzavřené s Poskytovatelem na základě řádně uplatněné objednávky.
- 1.2 Služba umožňuje širokopásmový přístup k internetu na sjednané adrese v rámci ČR a uskutečňování datových přenosů. Služba je poskytována v pevném místě prostřednictvím pevné sítě CETIN. Podmínkou využívání Služby je modem odpovídající síti a technologii, prostřednictvím které je Služba Zákazníkovi poskytována. Modem nelze přemísťovat bez souhlasu Poskytovatele na jinou adresu; funkčnost Služby pak nelze garantovat.
- 1.3 Při využívání Služby se IP adresa může v čase měnit. S ohledem na omezený počet IP adres je Poskytovatel oprávněn používat tzv. NATování, tedy překlad řady neveřejných IP adres na jednu veřejnou IP adresu společnou pro více uživatelů.
- 1.4 . Poskytovatel neodpovídá za případnou nefunkčnost sítě CETIN.

2. Nabídka služeb

- 2.1 Zákazník může využít služby, které jsou Poskytovatelem nabízeny v rozsahu samostatného **Ceníku služeb Nej.cz xDSL** (dále jen „Ceník xDSL“) a jejich poskytování bude zahájeno na základě jednotlivého pokynu Zákazníka k čerpání. Parametry rychlostí služby uvedené v ceníku odpovídají tzv. maximálním rychlostem stahování/odesílání dat a mohou být ovlivňovány dalšími skutečnostmi – viz čl. 9 a 10 tohoto Provozního řádu.

3. Zřízení služby

- 3.1 Pokud jsou splněny podmínky pro zřízení Služby, pak její zřízení zajistí Poskytovatel do 21 dnů ode dne podání žádosti. Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.

4. Podmínky zřízení Služby prostřednictvím pevné sítě

- 4.1 Poskytovatel nejdříve zajistí ověření možnosti poskytnout Službu prostřednictvím pevné sítě. Službu je takto možné zřídit pouze tehdy, pokud je v místě sjednané adresy umístění dostupná pevná síť, k níž má Poskytovatel sjednaný přístup, s kapacitou potřebnou pro dosažení požadovaných parametrů Služby.
- 4.2 Pro správné fungování Služby poskytované prostřednictvím pevné sítě musí být koncový bod sítě tvořen síťovou zásuvkou s odpovídajícím konektorem.
- 4.3 Službu poskytovanou prostřednictvím pevné sítě technologií VDSL nelze zřídit, pokud je na přípojném vedení zřízena digitální linka ISDN. O zrušení linky ISDN nebo její přeměnu na jinou technologii je nutné, aby Poskytovatel výslovně požádal vlastníka infrastruktury (CETIN).

Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování služby Nej xDSL - připojení k internetu v pevném místě

2/3

5. Způsob instalace

- 5.1 Instalace modemu a kontrola kvality přípojného vedení u Zákazníka může být provedena pověřeným technikem Poskytovatele, nebo zasláním samoinstalačního balíčku poštou. Balíček obsahuje modem, potřebné vybavení a návody k instalaci Zákazníkem.
- 5.2 Cena za instalaci technikem, nebo za samoinstalační balíček a jeho zaslání je uvedena v „Ceníku služeb Nej.cz xDSL“ (na webových stránkách Poskytovatele) a bude Zákazníkovi vyúčtována nejdříve v prvním vyúčtování za užívání Služby.

6. Ukončení poskytování Služby

- 6.1 Pokud na Zákazníkem požadované adrese instalace není možné Službu typu xDSL zřídit, příp. Službu není možné poskytovat v dostatečné kvalitě či síť nemá dostatečnou kapacitu, je Poskytovatel oprávněn od zřízení Služby odstoupit před realizací, nebo poskytování Služby vypovědět podle Všeobecných podmínek poskytování služeb Nej.cz – čl. 9.6.

7. Služba je vázána na sjednané místo

- 7.1 Službu poskytovanou prostřednictvím pevné sítě lze přemístit pouze, pokud je možné ji poskytovat na **stejném přípojném vedení** v rámci stejné jednotky. Přemístění Služby poskytované v pevném místě lze realizovat i tak, že se koncový bod nově vybuduje za smluvní cenu. Tuto činnost může vykonávat pouze osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná Poskytovatelem.

8. Přeložení Služby

- 8.1 V případě realizace přeložení Služby se Služba na stávajícím umístění zruší a znovu se zřídí na jiné adrese, jsou-li tam splněny podmínky pro zřízení Služby ve stejné kvalitě. Služba poskytovaná prostřednictvím pevné sítě bude poskytována na **jiném přípojném vedení**.

9. Parametry rychlosti připojení

- 9.1 **Služba je poskytována při agregaci 1:50 a rychlost připojení se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky.**

10. Okolnosti ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:

- typ Služby
- zařízení (modem), které je k připojení používáno
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky, a to až do výše maximálního poměru agregace
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na přípojném vedení, na kterém je poskytována Služba prostřednictvím pevné sítě, např. digitální televize Nej TV
- obsah cílového požadavku Zákazníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Nej.cz
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Zákazníka

| Typ Služby | Běžně dostupná (Mbps) | | Maximální / Inzerovaná (Mbps) | | Minimální rychlost (Mbps) | |
|------------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání |
| L DSL | 12 | 1,2 | 20 | 2 | 6 | 0,6 |
| XL DSL | 30 | 3 | 50 | 5 | 15 | 1,5 |
| 2XL DSL | 60 | 6 | 100 | 10 | 30 | 3 |
| 3XL DSL | 150 | 15 | 250 | 25 | 75 | 7,5 |
| 5XL DSL | 600 | 60 | 1000 | 100 | 300 | 30 |

Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s.r.o.

pro poskytování služby Nej xDSL - připojení k internetu v pevném místě

3/3

- 10.1 **Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení** je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k modemu přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi). Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % měření provedených během jednoho kalendářního dne. Jednotlivé měření běžně dostupné rychlosti odpovídá podílu celkového reálného objemu přenesených dat k účastníkovi (nebo od účastníka) za měřený čas k maximálnímu možnému objemu přenesených dat za měřený čas.
- 10.2 Předpokladem dosažení rychlostních parametrů tarifu Internet **3XL DSL** je využití modemu podporujícího technologii VDSL3. U tarifu 5XL DSL je nutno využít standardní router se standardním WAN rozhraním RJ45.
- 10.3 **Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání**

| Inzerovaná rychlost služby při: | | |
|---------------------------------|--------------------------|--|
| Stahování (download) | Odesílání (upload) | Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb |
| Do 1Mbps | Do 256 Kbps | e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH |
| 1 – 2 Mbps | 256 - 512 Kbps | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou |
| 2 – 7 Mbps | 512 Kbps – 1 Mbps | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti |
| 7 - 10 Mbps | 512 Kbps – 1 Mbps | video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku) |
| 10 Mbps - 20 Mbps | 1 - 2 Mbps | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům |
| 20 - 50Mbps | 2 - 5 Mbps | ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti) |
| Nad 50 Mbps | Nad 5 Mbps | vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace |

11. Speciální ustanovení o vadách Služby a odpovědnosti za ně

- 11.1 Na kvalitu služby XDSL se vztahují ustanovení článků 3.3, až 3.8. aktuálně platného provozního řádu pro poskytování služeb Internet – přístup k internetu společnosti Nej.cz.
- 11.2 Pro zjišťování výkonu Služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k internetu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud Zákazník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality Služby ve smyslu platného Reklamačního řádu.

12. Měření rychlosti připojení

- 12.1 Pro zjišťování objemu přenesených dat, výkonu Služby i jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k internetu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření je nutné provádět výhradně s vypnutou WiFi na modemu a za využití napřímo zapojeného kabelu mezi PC / NTB. Před zahájením měření je Zákazník povinen odpojit všechny ostatní počítače v síti a ukončit všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Nestanoví-li konkrétní ustanovení jinak, do objemu dat se započítávají data přenesená v obou směrech (stažená i vložená).