

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

## pro poskytování datových služeb Nej INTERNET – připojení do sítě Internet

1/3

- Obsah:
1. Definice použitých pojmů
  2. Podmínky poskytované služby
  3. Charakteristika poskytované služby a cenové modely
  4. Zabezpečení provozu služby
  5. Práva a povinnosti
  6. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej INTERNET
  7. Závěrečná ustanovení

### 1. Definice použitých pojmů

- 1.1. Provozní řád – provozní a technické podmínky pro poskytování služby Nej INTERNET (dále jen „Provozní řád“).
- 1.2. Všeobecné podmínky – podmínky společnosti Nej.cz s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3. Zákazník – konečný příjemce Služby, domácnost, fyzická osoba nepodnikající (dále jen „Zákazník“).
- 1.4. Poskytovatel – společnost Nej.cz s.r.o. se sídlem Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2, IČ: 03213595, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799. Kontaktní adresa pro každou lokalitu, ve které je služba poskytována, je uvedena v seznamu Poboček (Obchodní místa) poskytovatele (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5. Služba Nej INTERNET – připojení do sítě Internet (dále jen „Služba“).
- 1.6. Veřejná síť elektronických komunikací – přístupová síť pro elektronickou komunikaci Poskytovatele (dále jen „Síť“).
- 1.7. DOCSIS – technický systém pro poskytování Internetové služby po koaxiálních kabelech společně s kabelovou TV
- 1.8. FTTH, FTTB, GPON – technický systém pro poskytování Internetové služby po optických a metalických kabelech.
- 1.9. WiFi – technický systém pro poskytování Internetové služby bezdrátovou technologií.
- 1.10. Koncový bod sítě – je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“). Pro všechny typy sítí je to zástrčka konektoru RJ 45. U systému DOCSIS a GPON je tento bod rozhraní na kabelovém modemu – dále jen Přijímacím zařízením. Pro systém FTTH a FTTB je umístěn v účastnické zásuvce u technologie WiFi výstup z routeru.
- 1.11. Přijímací zařízení – technické zařízení Poskytovatele služby, sloužící k připojení zařízení zákazníka (počítače) k síti Poskytovatele (dále jen „Přijímací zařízení - PZ“).
- 1.12. Nabídka připojení do sítě Internet – způsob připojení do sítě Internet s definovanými parametry (dále jen „Nabídka“).
- 1.13. Změna Nabídky – změna parametrů Služby dle požadavku Zákazníka.
- 1.14. Instalační poplatek – jednorázový poplatek za instalaci Služby.
- 1.15. Poplatek za aktivaci zařízení – jednorázový poplatek za zprovoznění Přijímacího zařízení.
- 1.16. Objednávka Zákazníka – dokument v písemné či elektronické podobě, na základě kterého je Zákazníkovi provedena aktivace Služby dle Nabídky, případně změna nabídky (dále jen „Objednávka“).

Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

### 2. Podmínky poskytované služby

- 2.1. Služba je Zákazníkovi aktivována na základě Smlouvy a ostatních smluvních ujednání. Služba umožňuje svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet.
- 2.2. Služba bude Zákazníkovi předávána na Koncovém bodu Sítě Poskytovatele, nebo na výstupní zásuvce přijímacího zařízení. Služba bude poskytována výhradně na adrese (adresách), která je (jsou) uvedena (uvedeny) ve Smlouvě na dodávku Služeb.
- 2.3. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě, jež je definován v tomto Provozním řádu, bod 1.10. Poskytovatel nezaručuje kompatibilitu přijímacích zařízení používaných jinými operátory či prodejci. K zajištění garantovaných parametrů služby se doporučuje používat zařízení pronajatá, případně zakoupená u Poskytovatele.
- 2.4. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch a závad jak na Síti, tak na přijímacích zařízeních v majetku Poskytovatele.
- 2.5. Zákazník se zavazuje, že přijímací zařízení bude připojeno do funkční, provozuschopné a podmínky českých státních norem splňující síťové zásuvky 230V/50Hz po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.6. Náklady na provoz přijímacího zařízení v místě instalace hradí Zákazník.

### 3. Charakteristika poskytovaných služeb a cenové modely

- 3.1. Službou Nej INTERNET se rozumí připojení k Síti Internet s dohodnutými parametry.
- 3.2. Službu Nej INTERNET Poskytovatel zabezpečí pro Zákazníka pouze na základě smluvního vztahu s přihlédnutím k technickým možnostem Poskytovatele. Za předpokladu aktivní spolupráce Zákazníka je obvyklá doba zřízení služby 10 pracovních dní od podpisu smlouvy.
- 3.3. Parametry služby (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových nabídkách Poskytovatele jsou **Maximální / Inzerované/** hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v ceníku služby na internetových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz).
- 3.4. Služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. **Běžně dostupná** rychlost stahování a odesílání dat

## Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s. r. o. pro poskytování datových služeb Nej INTERNET – připojení do sítě Internet

2/3

- odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 90% maximální rychlosti stahování a odesílání dat. **Minimální garantovaná** rychlost odpovídá 65% maximální rychlosti stahování a odesílání dat.
- 3.5. Minimální úroveň kvality je dána dostupností služby v minimální garantované rychlosti stanovené na 90 % z celkového času za jeden kalendářní měsíc.
  - 3.6. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování Služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
  - 3.7. Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti lze provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za **detekovatelnou změnu** výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování, či vkládání dat pod 50% hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za **velkou trvající odchylku** rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut (vztaženo k době měření za 24 hodin). Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k deseti detekovatelným změnám služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Při nedodržení parametrů služby má zákazník právo reklamace v souladu s ustanoveními Všeobecných podmínek.
  - 3.8. Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje Poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou Koncových bodů (uživatel - server) napříč Sítí a je tedy mimo kontrolu společnosti Nej.cz.
  - 3.9. Instalační poplatek, případně poplatek za aktivaci přijímacího zařízení uhradí Zákazník jednorázově po zřízení služby a zapojení zařízení. Vyúčtování Instalačního poplatku bude Zákazníkovi provedeno současně s platbou za první účtovací období za službu. Cena poplatku je uvedena v Ceníku služeb.
  - 3.10. Technické parametry jednotlivých typů Nabídky Služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněné na internetové adrese Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz) nebo v tištěné podobě na Pobočce (Kontaktním místě).

#### 4. Práva a povinnosti

- 4.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci Služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.
- 4.2. Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon, nezpůsoboval škody třetím osobám, nebo aby užívání Služby nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 4.3. Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tento Provozní řád.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstavky Sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence, atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn měnit identifikační čísla Smlouvy, „Přihlašovací jméno“, „Heslo“, a to i bez souhlasu Zákazníka, má-li Poskytovatel důvodné podezření, že došlo nebo dochází k využívání Služby v rozporu se Všeobecnými podmínkami nebo pokud je to nutné k zajištění řádného chodu Služby.
- 4.7. Zákazník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 4.8. Zákazník nesmí využívat neoprávněně data, systémy a Sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo Sítí.
- 4.9. Zákazník nesmí porušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě.
- 4.10. Zákazník nesmí zasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými zásahy). Nadměrné přetěžování Sítě lze považovat za zneužití Služby.
- 4.11. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služeb třetí osobou nebo osobami, pokud k tomu není Zákazník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.12. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Sítě) umístěným na adrese Zákazníka, poškodit je, nebo je odcizit.
- 4.13. Zákazník je povinen nejpozději do 10 dnů od ukončení platnosti smlouvy vrátit Poskytovateli nepoškozené a provozuschopné přijímací zařízení Poskytovatele včetně příslušenství. Přijímací zařízení může vrátit osobně v kontaktním místě Poskytovatele, zasláním na adresu Kontaktního místa nebo na adresu Zákaznického centra. V případě, že tak Zákazník neučiní nebo je vrácené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poškozené, je

## Provozní ŘÁD společnosti Nej.cz s. r. o. pro poskytování datových služeb Nej INTERNET – připojení do sítě Internet

3/3

Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi za nevrácené nebo poškozené Přijímací zařízení nebo jeho příslušenství poplatků dle platného Ceníku zařízení Poskytovatele. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby.

- 4.14.** Zákazník je povinen umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je, nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit osobu pověřenou Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti.

### **5. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služby Nej INTERNET**

- 5.1.** V případě technických změn či rekonstrukce Sítě či Koncového bodu sítě, může být poskytování Služby dočasně omezeno nebo přerušeno. Poskytovatel nebude za toto období nedostupnosti Služby Zákazníkovi účtovat cenu za poskytnutí Služby v případě, že služba nedosáhne parametrů uvedených v článku 3 tohoto provozního řádu.
- 5.2.** Při Změně typu Nabídky může dojít k dočasné nedostupnosti Služby s ohledem na dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků Poskytovatele.
- 5.3.** V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z tohoto Provozního řádu, je Poskytovatel oprávněn ukončit, nebo omezit poskytování Služby s okamžitou účinností poté, co takové porušení zjistil (viz článek 10 Všeobecných podmínek). O této změně v poskytování Služby nemusí Poskytovatel Zákazníka nijak informovat.

### **6. Závěrečná ustanovení**

- 6.1.** Tento Provozní řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s ním důkladně seznámil a s jeho obsahem souhlasí.
- 6.2.** Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Provozního řádu.
- 6.3.** Platný Provozní řád je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.nej.cz](http://www.nej.cz). Vydáním nového Provozního řádu s vyznačením počátku doby platnosti se stává starý Provozní řád neplatný.
- 6.4.** Tento Provozní řád nabývá platnosti 1. července 2018.