



Příloha 1 Provozního Řádu společnosti Nej.cz s.r.o.
Pro poskytování služeb Nej Mobil – garantované parametry služeb

Kvalita služby Nej Mobil je poskytována ve standardu kvality mobilních služeb společnosti T-Mobile.

1. Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilní hlasové služby:

1.1. Garantovaná doba aktivace služby

Poskytovatel aktivuje Zákazníkovi zvolenou službu nejpozději do 7 dnů od podpisu smlouvy.

Poskytovatel garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Zákazník aktivně spolupracuje.

V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

1.2. Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Zákazníka, ale i na faktorech, které Zákazník může přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- zařízení, které Zákazník/Uživatel používá, výkon vysílače, prostřednictvím kterého Zákazník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení signálu budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které Zákazník/Uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace Uživatelů služby.

1.3. Garantovaná dostupnost služby

Operátor garantuje Zákazníkům/Uživatelům službu v místě na území České republiky, které je aktuálně pokryté, průměrnou měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98 %.



2. Garantovaná doba aktivace, garantovaná kvalita a garantovaná dostupnost mobilních datových služeb:

2.1. Garantovaná doba aktivace služby

Poskytovatel aktivuje Zákazníkovi zvolenou službu nejpozději do 7 dnů od podpisu smlouvy..

Poskytovatel garantuje dobu aktivace pouze tehdy, pokud Zákazník aktivně spolupracuje.

V případě přenesení telefonních čísel či služby od jiného poskytovatele se lhůta prodlužuje o dobu, po kterou přenesení trvá.

2.2. Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší možná rychlost (maximální možná rychlost) je uvedena v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Je-li hodnota maximální rychlosti uvedena u dané služby nižší než hodnota inzerované rychlosti uvedená v tabulce níže u jednotlivých technologií, pak se hodnota určená pro maximální rychlost pro danou službu rovná hodnotě odhadované maximální rychlosti a inzerované rychlosti u jednotlivé technologie (tzn. činí-li hodnota maximální rychlosti služby 3 Mb/s, činí hodnota odhadované maximální rychlosti rovněž 3 Mb/s a inzerovaná rychlost pro technologii 2G 0,125 Mb/s, pro 3G 3 Mb/s a pro LTE rovněž 3 Mb/s)

Typ připojení		Odhadovaná maximální rychlost (Mbps)		Inzerovaná rychlost (Mbps)	
		Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
2G	EDGE	0,2	0,1	0,03 - 0,2	0,01 - 0,09
3G	HSPA	7,2	3,6	1,6 - 15,5	0,2 - 3,6
3G	HSPA+	20	5,76	1,6 - 15,5	0,2 - 3,6
LTE	LTE	20	5,76	4,6 - 20	1,1 - 5,76
LTE	Advanced	20	5,76	4,6 - 20	1,1 - 5,76



Dosažitelná rychlost poskytované služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Zákazníka, ale i na faktorech, které může Zákazník přímo ovlivnit. Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň venkovního pokrytí populace je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- zvolený tarif či služba (dosahované rychlosti, datový limit je uveden v Ceníku služeb či na www.nej.cz),
- zařízení, které Zákazník/Uživatel k připojení používá,
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého Zákazník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- charakter budovy, ve které Zákazník/Uživatel službu využívá,
- nová výstavba,
- poloha koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace uživatelů služby/zařízení,
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení,
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, prostřednictvím kterého Zákazník služby v zahraničí využívá.

V případě úspěšného připojení Zákazníka/Uživatele poskytuje Poskytovatel Zákazníkům/Uživatelům vzhledem k výše uvedeným neovlivnitelným faktorům minimální garantovanou rychlost 16 kb/s pro stahování dat a 16 kb/s pro nahrávání dat.

Za velkou trvajícím odchylku od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut, přičemž za detekovatelnou změnu výkonu přístupu k internetu se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 25 % hodnot rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat. Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k deseti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Je-li k tarifu či balíčku využívanému Zákazníkem přidělen datový limit, jsou do přenesených dat započítávána data přenesená v obou směrech, přičemž objem přenesených dat se měří na transportní vrstvě.

V případě současného užívání jiných služeb než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality mobilní datové služby. Celkovou kapacitu pro využívání mobilních dat může ovlivnit souběžné využívání hlasového volání v LTE daným Zákazníkem; pro každé takové volání se využívá maximálně 100 kb/s na stahování a 100 kb/s na odesílání dat, přičemž taková hodnota má minimální dopad na jeho službu přístupu k internetu.