

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

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

1/4

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

2/4

### 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) |           |
|------------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
|            | Stahování             | Odesílání | Stahování                     | Odesílání |
| L DSL      | 16                    | 1,6       | 20                            | 2         |
| XL DSL     | 40                    | 4         | 50                            | 5         |
| 2XL DSL    | 80                    | 8         | 100                           | 10        |
| 3XL DSL    | 200                   | 20        | 250                           | 25        |
| 5XL DSL    | 800                   | 80        | 1000                          | 100       |

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

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

3/4

- 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 Není-li u konkrétního tarifu v tomto dokumentu, nebo Ceníku xDSL uvedeno jinak, činí **minimální rychlost** u všech tarifů 16 Kbps.
- 10.3 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.

### 10.4 Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání

| Inzerovaná rychlost služby při: |                          |  |
|---------------------------------|--------------------------|--|
| Stahování (download)            | Odesílání (upload)       | <b>Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb</b>   |
| <b>Do 1Mbps</b>                 | <b>Do 256 Kbps</b>       | e-mail, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger, Viber), prohlížení zpráv, počasí a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH  |
| <b>1 – 2 Mbps</b>               | <b>256 - 512 Kbps</b>    | prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou   |
| <b>2 – 7 Mbps</b>               | <b>512 Kbps – 1 Mbps</b> | SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti  |
| <b>7 - 10 Mbps</b>              | <b>512 Kbps – 1 Mbps</b> | video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)  |
| <b>10 Mbps - 20 Mbps</b>        | <b>1 - 2 Mbps</b>        | hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům  |
| <b>20 - 50Mbps</b>              | <b>2 - 5 Mbps</b>        | 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) |
| <b>Nad 50 Mbps</b>              | <b>Nad 5 Mbps</b>        | 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 **Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 50 % běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka) nebo **během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).
- 11.2 Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.



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

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

4/4

- 11.3 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).