

# Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu

**účinné k 1. 10. 2022**



Tento dokument popisuje službu přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4 odstavec 1 d), a dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9.

## 1. Služba přístupu k internetu v pevné síti

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme rychlosti stahování/odesílání ve smyslu všeobecného oprávnění v dokumentu Příloha k ceníku služeb Nej.cz, který je zveřejněn zde:

[www.nej.cz/dokumenty/ostatni-dokumenty/](http://www.nej.cz/dokumenty/ostatni-dokumenty/).

## 2. Služba přístupu k internetu v pevné síti zaniklé společnosti SMART Comp. a.s.

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující rychlosti stahování/odesílání (download/upload) v Mb/s ve smyslu všeobecného oprávnění. Uvedené tarify byly nabízeny společností SMART Comp. a.s. před 1. 10. 2022.

Název tarifu	Inzerovaná a maximální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Optika 100**, internet 100**	80/20 nebo 50/50 nebo 20/80	64/16 nebo 40/40 nebo 16/64	32/8 nebo 20/20 nebo 8/32
Optika 1200**, internet 1200**	1000/200* nebo 600/600* nebo 200/1000*	800/160* nebo 480/480* nebo 160/800*	400/80* nebo 240/240* nebo 80/400*
Optika 200**, internet 200**	160/40* nebo 100/100 nebo 40/160*	128/32* nebo 80/80 nebo 32/128*	64/16 nebo 40/40 nebo 16/64
Optika 600**, internet 600**	500/100* nebo 300/300* nebo 500/100*	400/80* nebo 240/240* nebo 80/400*	200/40* nebo 120/120* nebo 40/200*
internet**	80/20 nebo 50/50 nebo 20/80	64/16 nebo 40/40 nebo 16/64	32/8 nebo 20/20 nebo 8/32
internet + Zrychli na 200**	160/40* nebo 100/100 nebo 40/160*	128/32* nebo 80/80 nebo 32/128*	64/16 nebo 40/40 nebo 16/64
internet + Zrychli na 600**	500/100* nebo 300/300* nebo 500/100*	400/80* nebo 240/240* nebo 80/400*	200/40* nebo 120/120* nebo 40/200*
NETBOX EASY	1,5/0,125	1,2/0,1	0,6/0,05
NETBOX Internet Click	3/1,5	2,4/1,2	1,2/0,6
NETBOX Internet Favorite	25/5	20/4	10/2
NETBOX Internet Frčí**	100/50 nebo 75/75 nebo 50/100	80/40 nebo 60/60 nebo 40/80	40/20 nebo 30/30 nebo 20/40
NETBOX Internet Frčí + Šlápni na plyn o 1 krok	100/100	80/80	40/40

**Pokračování srovnání na další straně** ▾

### Provozovatel sítě netbox:

Nej.cz s.r.o., Kaplanova 2252/8, 148 00 Praha 4 - Chodov  
zaps. v OR KS Ostrava oddíl B, vložka 2354  
IČO: 032 13 595, DIČ: CZ03213595

### Kontakt:

tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zeptejse@netbox.cz](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

### Zákaznické centrum netbox store:

Zámečnická 5, 602 00 Brno  
tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zc@netbox.cz](mailto:zc@netbox.cz)

Ceny pro osoby s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami a pro osoby zdravotně postižené jsou shodné s cenami uvedenými v platném ceníku.

Název tarifu	Inzerovaná a maximální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
NETBOX Internet Fun	17/2	13,6/1,6	6,8/0,8
NETBOX Internet Jede	10/10	8/8	4/4
NETBOX Internet Letí	100/100	80/80	40/40
NETBOX Internet Optimum	15/2	12/1,6	6/0,8
NETBOX Internet Perfect	40/8	32/6,4	16/3,2
NETBOX Internet Premium	60/12	48/9,6	24/9,6
NETBOX Internet Rapid 100	100/100	80/80	40/40
NETBOX Internet Smart	50/10	40/8	20/4
NETBOX Internet Stačí**	80/20 nebo 50/50 nebo 20/80	64/16 nebo 40/40 nebo 16/64	32/8 nebo 20/20 nebo 8/32
NETBOX Internet Stačí + Šlápni na plyn o 1 krok**	100/50 nebo 75/75 nebo 50/100	80/40 nebo 60/60 nebo 40/80	40/20 nebo 30/30 nebo 20/40
NETBOX Internet Stačí + Šlápni na plyn o 2 kroky	100/100	80/80	40/40
NETBOX Internet Start	1/0,5	0,8/0,4	0,4/0,1
NETBOX Internet 100/100	100/100	80/80	40/40
NETBOX Internet 12/6	12/6	9,6/4,8	4,8/2,4
NETBOX Internet 200/200	200/200*	160/160*	80/80
NETBOX Internet 2/1	2/1	1,6/0,4	0,8/0,4
NETBOX Internet 30/15	30/15	24/12	12/6
NETBOX Internet 60/30	60/30	48/24	24/12

\* V technicky připravených lokalitách a za podmínky, že účastník disponuje koncovým zařízením s podporou 1 Gb/s.

### Nastavení rychlostí internetových tarifů

- Internetové tarify označené \*\* umožňují samoobslužně měnit rychlost účastníkem.
- Popis změn rychlostí (stahování/odesílání) naleznete na [www.netbox.cz/internet](http://www.netbox.cz/internet).
- Nastavení změn současných rychlostí (stahování/odesílání) lze provést prostřednictvím zákaznického portálu Moje konto na <https://konto.netbox.cz>.
- Změna nastavení rychlosti stahování/odesílání je poskytnuta účastníkovi zdarma a lze ji provádět 1x denně. Změna rychlosti se projeví během několika minut.
- Nastavování rychlosti probíhá na 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

#### Provozovatel sítě netbox:

Nej.cz s.r.o., Kaplanova 2252/8, 148 00 Praha 4 - Chodov  
zaps. v OR KS Ostrava oddíl B, vložka 2354  
IČO: 032 13 595, DIČ: CZ03213595

#### Kontakt:

tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zeptejse@netbox.cz](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

#### Zákaznické centrum netbox store:

Zámečnická 5, 602 00 Brno  
tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zc@netbox.cz](mailto:zc@netbox.cz)

Ceny pro osoby s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami a pro osoby zdravotně postižené jsou shodné s cenami uvedenými v platném ceníku.

## Navýšení rychlosti internetových tarif

- Internetové tarify Stačí, Frčí a Letí umožňují krátkodobé zrychlení internetu účastníkem.
- Navýšená rychlost vždy dosahuje vyšší úrovně než současná rychlost objednaná zákazníkem. Změna na vyšší úroveň rychlosti (stahování/odesílání) je zpoplatněna 30 Kč a je platná na týden nebo opakovaně na dobu neurčitou.
- Navýšení rychlosti lze provést prostřednictvím zákaznického portálu Moje konto na <https://konto.netbox.cz>.

## 2. Doplňující vysvětlení

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány ve všeobecných obchodních podmínkách (VOP) poskytovatele.

Společnost SMART Comp. a.s. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit stahování a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- zvolený tarif,
- zařízení, které účastník používá,
- a jiné.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti 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 přístupu k internetu v pevné síti 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.

V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné, resp. inzerované rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

---

### Provozovatel sítě netbox:

Nej.cz s.r.o., Kaplanova 2252/8, 148 00 Praha 4 - Chodov  
zaps. v OR KS Ostrava oddíl B, vložka 2354  
IČO: 032 13 595, DIČ: CZ03213595

### Kontakt:

tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zeptejse@netbox.cz](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

### Zákaznické centrum netbox store:

Zámečnická 5, 602 00 Brno  
tel.: +420 539 01 01 01  
e-mail: [zc@netbox.cz](mailto:zc@netbox.cz)

Ceny pro osoby s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami a pro osoby zdravotně postižené jsou shodné s cenami uvedenými v platném ceníku.