

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům Ceník netbox pro domácnosti, Ceník netbox mobil pro domácnosti a Ceník netbox pro firmy společnosti SMART Comp. a.s. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

1. Služba přístupu k internetu v pevné síti

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	dle popisu tarifu v ceníku	dle popisu tarifu v ceníku
Běžně dostupná	85 % inzerované rychlosti	85 % inzerované rychlosti
Minimální	75 % inzerované rychlosti	75 % inzerované rychlosti
Maximální	95 % inzerované rychlosti	95 % inzerované rychlosti

Nastavení rychlostí internetových tarifů

- Internetové tarify umožňují samoobslužně měnit rychlost účastníkem.
- Popis změn rychlostí (stahování/odesílání) naleznete na www.netbox.cz/internet.
- Nastavení změn současných rychlostí (stahování/odesílání) lze provést prostřednictvím zákaznického portálu Moje konto na 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 rychlost odpovídá 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 3. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Název služby	Rychlost stahování / odesílání (Mb/s)	Nastavení rychlosti stahování (Mb/s)	Nastavení rychlosti odesílání (Mb/s)
netbox internet Stačí + Mobil volné jednotky	50 / 50	80 / 20	20 / 80
netbox internet Frčí + Mobil volné jednotky	75 / 75	100 / 50	50 / 100
netbox internet Letí + Mobil volné jednotky	100 / 100	-	-
internet	50 / 50	80 / 20	20 / 80
internet + Zrychli na 200	100 / 100	160 / 40*	40 / 160*
internet + Zrychli na 600	300 / 300*	500 / 100*	100 / 500*

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

Navýšení rychlosti internetových tarifů

- 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 konto.netbox.cz.

Zákaznické centrum netbox®

Náměstí Svobody 18, 602 00 Brno

tel. +420 539 01 01 01

e-mail: zc@netbox.cz

Call centrum netbox®

tel. +420 539 01 01 01

e-mail: hotline@netbox.cz

www.netbox.cz

Provozovatel sítě netbox®

SMART Comp. a.s.

Kubíčkova 8, 635 00 Brno

2. Služba přístup k internetu v mobilní síti

Jednotlivé datové tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující stupně rychlosti ve smyslu nařízení:

Typ využívané technologie	Datový limit	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost		Tarifikace
		Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	
GPRS	50 MB	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	0,03 – 0,16 Mb/s	0,01 – 0,08 Mb/s	1+1 MB
	300 MB					
	600 MB					
	1200 MB					
3G	50 MB	10 Mb/s	3,6 Mb/s	4,6 Mb/s – 10 Mb/s	0,2 Mb/s – 3,6 Mb/s	1+1 MB
	300 MB					
	600 MB	20 Mb/s	3,6 Mb/s	4,6 Mb/s – 20 Mb/s	0,2 Mb/s – 3,6 Mb/s	
	1200 MB					
LTE	50 MB	10 Mb/s	10 Mb/s	4,6 Mb/s – 10 Mb/s	1,1 Mb/s – 10 Mb/s	1+1 MB
	300 MB	20 Mb/s	20 Mb/s	4,6 Mb/s – 20 Mb/s	1,1 Mb/s – 20 Mb/s	
	600 MB					
	1200 MB					

- Při malém zatížení vysílače se reálně dostanete až na 90 % odhadované maximální rychlosti. Ve skutečnosti inzerovaná rychlost je v průměru kolem 50 % maximální odhadované rychlosti. Záleží především na vytíženosti vysílače v danou chvíli.
- Přenosy dat jsou dostupné prostřednictvím technologií GPRS, 3G a LTE. Po vyčerpání volných jednotek se účtuje každá započatá jednotka 1 MB.
- Maximální objem přenesených dat je stanoven typem datového limitu. Výjimkou je datový limit 50 MB, který má nastaven limit na 500 MB.
- Po vyčerpání datového limitu služba není poskytována.
- Minimální garantovaná rychlost k internetu v mobilní síti je 16 kb/s.

3. Doplnující 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 VOP čl. II, B, odstavce 16 až 18.

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 načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou např.:

- zvolený tarif
- zařízení, které účastník používá
- počasí, úroveň pokrytí signálem (pro mobilní služby)
- a jiné.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

Zákaznické centrum netbox®
Náměstí Svobody 18, 602 00 Brno
tel. +420 539 01 01 01
e-mail: zc@netbox.cz

Call centrum netbox®
tel. +420 539 01 01 01
e-mail: hotline@netbox.cz
www.netbox.cz

Provozovatel sítě netbox®
SMART Comp. a.s.
Kubíčkova 8, 635 00 Brno