

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	80 % inzerované rychlosti	80 % inzerované rychlosti
Minimální	40 % inzerované rychlosti	40 % inzerované rychlosti
Maximální	100 % inzerované rychlosti	100 % 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, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Název služby	Rychlost stahování / odesílání (Mb/s)	Nastavení rychlosti stahování (Mb/s)	Nastavení rychlosti odesílání (Mb/s)
Internet 100	50 / 50	80 / 20	20 / 80
Internet 200	100 / 100	160 / 40*	40 / 160*
Internet 600	300 / 300*	500 / 100*	100 / 500*
Internet 1200	600 / 600*	1000 / 200*	200 / 1000*
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.

Zákaznické centrum netbox®
Náměstí Svobody 18, 602 00 Brno
tel. +420 539 01 01 01

Zákaznická linka netbox®
tel. +420 539 01 01 01
e-mail: zeptejse@netbox.cz
www.netbox.cz

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

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.

2. Služba přístupu k internetu v pevné síti

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

Generace sítě	Technologie	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost	
		Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G	EDGE	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	0,125 Mb/s	0,04 Mb/s
3G	HSPA	7,2 Mb/s	3,6 Mb/s	5 Mb/s	1 Mb/s
	HSPA+	20 Mb/s	5,76 Mb/s	5 Mb/s	1 Mb/s
4G	LTE	20 Mb/s	5,76 Mb/s	15 Mb/s	5 Mb/s

- 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 EDGE, HSPA(+) a LTE.
- Maximální objem přenesených dat je stanoven typem datového limitu uvedeným v ceníku. Objem přenesených dat v obou směrech se měří na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.
- Po vyčerpání datového limitu služba není poskytována.

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, odstavec 11.

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,
- počasí, úroveň pokrytí signálem, vegetace, frekvenční pásmo nebo náhodná koncentrace koncových uživatelů (pro mobilní služby),
- a jiné.

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku max. 24 hodin.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu, 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

Zákaznická linka netbox®
tel. +420 539 01 01 01
e-mail: zeptejse@netbox.cz
www.netbox.cz

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