

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, čl. 4 odstavec 1 d), a dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9.

## 1. Služba přístupu k internetu v pevném místě

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující rychlosti stahování/odesílání (download/upload) v Mb/s ve smyslu všeobecného oprávnění:

Název tarifu	Inzerovaná a maximální	Běžně dostupná	Minimální
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
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*
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
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
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 [konto.netbox.cz](http://konto.netbox.cz).

**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](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

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

- 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.

#### 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](https://konto.netbox.cz).

## 2. Mobilní služba přístupu k internetu

Jednotlivé technologie mobilní služby přístupu k internetu se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé technologie definujeme následující rychlosti ve smyslu všeobecného oprávnění:

Technologie	Inzerovaná a odhadovaná maximální rychlost	
	Stahování	Odesílání
2G	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
3G	20 Mb/s	5,76 Mb/s
LTE	20 Mb/s	5,76 Mb/s

- 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. 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 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 velkou trvající 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.

#### 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](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

#### Provozovatel sítě netbox®

SMART Comp. a.s.  
Kubičkova 8, 635 00 Brno

Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

V případě, že nastane situace trvající nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné, resp. inzerované rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, resp. mobilní služby 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](mailto:zeptejse@netbox.cz)  
[www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)

**Provozovatel sítě netbox®**

SMART Comp. a.s.  
Kubíčkova 8, 635 00 Brno