

# Specifikace služeb poskytovatele – společnosti NTV cable s.r.o.

se sídlem Masarykovo náměstí 87, 763 61 Napajedla IČ: 25500236

## Služba přístupu k síti Internet

1) **Popis služby:** služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití technologie EURODOCSIS a GPON prostřednictvím pevné telekomunikační sítě NTV cable s.r.o. a je měsíčně zpoplatněna dle platného ceníku.

2) **Dostupnost služby:** služba Internet je dostupná 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou poskytovatele, za výpadky způsobené narušením integrity sítě, za nedostupnost služby, které vznikne na základě nepředvídatelných okolností, jež nejsou na straně NTV cable, nebo pokud není servisním technikům za účelem opravy poruchy umožněn přístup do objektu třetí strany. Dostupnost může být omezena rovněž z důvodu oprav či údržby sítě a to vždy na dobu nezbytně nutnou. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlosti).

### 3) **Definice:**

**Tarif:** tarifem se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

Kvalita poskytované služby je dána datovými parametry podle všeobecného oprávnění VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy (L4) dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Měření rychlosti:** měření provádějte na zařízení (počítač, notebook), který je připojen kabelem s vhodnou kategorizací pro měření dané rychlosti **přímo** do koncového telekomunikačního zařízení poskytovatele (modem, ONT, nikoliv Wifi router). Před zahájením měření ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Pro měření rychlostí nad 100Mbps si ověřte, že všechna zařízení a komponenty podporují přenosovou rychlost nad 100Mbps.

Měřič rychlosti doporučený ČTU: <https://www.netmetr.cz/cs/test.html>

**Maximální rychlost download** je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

**Maximální rychlost upload** je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

**Inzerovaná rychlost download** je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

**Inzerovaná rychlost upload** je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

**Běžně dostupná rychlost download** je rychlost odpovídající stahování dat (download), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

**Běžně dostupná rychlost upload** je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

**Minimální rychlost download** je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**Minimální rychlost upload** je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

### 4) **Kvalita služby**

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9.

Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

a) Za **velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload)** dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

b) Za **velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload)** dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

c) Za **výpadek služby** se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvalá odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu a) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci služby dle bodu 9.8 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamace dle čl. 9 Všeobecně obchodních podmínek.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu b) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci služby dle bodu 9.8. Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 9 Všeobecně obchodních podmínek.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu výpadek služby dle bodu c) výše, má spotřebitel nárok za každý takový jednotlivý případ na kompenzaci služby dle bodu 9.8 Všeobecně obchodních podmínek.

Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 9 Všeobecně obchodních podmínek.

5) **Omezení mobility služby:** služba je určena pro použití v pevném místě. Při použití za pohybu není garantována její funkčnost, případně její poskytování může být přerušeno nebo ukončeno.

6) **Čerpání objemu dat:** tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá.

7) **Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby:** z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele pro řádné poskytování služeb, lze službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení (modemu) současně splňujícího minimální stanovené požadavky.

8) **Podmínky dostupnosti služby:** pro koaxiální pevnou telekomunikační síť služby Internet je používána technologie EURODOCSIS 2.0 a EURODOCSIS 3.0 – tato technologie je dostupná na území města Napajedla a obcích Pohořelice, Oldřichovice, Karlovice. Pro optickou pevnou telekomunikační síť FTTH služby internet se používá technologie GPON, která je dostupná ve vybraných lokalitách. Bližší informace v kanceláři kabelové televize.

#### **Faktory ovlivňující připojení:**

- použité koncové zařízení (modem, ONT)
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení)
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná
- běžnou 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)
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv sítě Poskytovatele

#### **9) Požadavky na koncové zařízení:**

technologie EURODOCSIS 2.0 – kabelový modem 2.0, EURODOCSIS 3.0 – kabelový modem 3.0 (download: 112 -700 MHz, upload : 18-65 MHz), power síla signálu: download : - 17 až 17 dBmV upload : 8 až 58 dBmV).

Technologie GPON – zakončení koncovým zařízením ONT, vlnová délka vysílání 1310 – 1490 nm.

Účastník je povinen využívat pouze koncová zařízení schválená pro provoz v České republice splňující příslušné normy pro provoz.

Poskytovatel není schopen garantovat plnou kompatibilitu jiných Přijímacích zařízení (kabelových modemů a optických jednotek), než které sám nabízí. Může nastat situace, že při použití Přijímacího zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců nebude kvalita objednaných služeb dosahovat parametrů dohodnutých ve smlouvě. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost

## 10) Parametry služby

Měření rychlosti je prováděno pomocí transportní vrstvy.

Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb. Tarify jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb (surfování, streamování, hlasové služby aj.)

Tabulka rychlostí k poskytované službě EK :

Technologie	Tarif	download/upload	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
DOCSIS 2.0	Omezený	Mbps/Mbps	12/1	12/1	8/0,6	3,6/0,3
	Základní	Mbps/Mbps	16/1	16/1	10/0,6	5/0,3
DOCSIS 3.0	Základní	Mbps/Mbps	45/3	50/3	35/2	15/1
	Premium	Mbps/Mbps	65/5	70/5	40/3	20/2
	Extra tarif I	Mbps/Mbps	85/7	90/7	60/5	26/
	Extra tarif II	Mbps/Mbps	120/10	125/10	80/6	36/3
	Firma - základní	Mbps/Mbps	170/15	175/15	120/10	55/5
	Firma premium	Mbps/Mbps	220/20	225/20	140/15	70/6
OPTIKA	Základní	Mbps/Mbps	80/40	85/45	60/25	25/12
	Premium	Mbps/Mbps	120/60	125/65	90/36	40/18
	Extra tarif	Mbps/Mbps	200/80	210/85	150/50	60/25

## 11) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření

**řízení provozu:** tato pravidla mají za úkol zajistit rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.

11.1) **Zajištění rovnocenné dostupnosti služby:** poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě

Aplikace těchto omezení vždy vycházejí z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, jejich aplikace je stálá a platí pro všechny datové služby nabízené v pevné síti poskytovatele a pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají. Při přetížení sítě, resp. její části může velmi výjimečně dojít i k poměrnému snížení přiděleného kmitočtového pásma, a tedy i ke krátkodobému řízenému snížení rychlosti. Tento postup je třeba k tomu, aby byla zachována integrita sítě a dostupnost služby i pro ostatní uživatele sítě poskytovatele.

V případě, že datový provoz způsobený jedním uživatelem ohrožuje integritu služeb sítě poskytovatele, vyhrazuje si společnost NTV cable s.r.o. možnost přerušit či omezit poskytování této služby takovému uživateli.

11.2) **Aplikované politiky řízení datového provozu:** u služby přístupu k síti Internet není aplikována funkce agregace.

12. **Společná ustanovení:** tyto podmínky platí pro všechny uživatele společnosti NTV cable s.r.o. V případě, že uživatel využívá službu v rozporu s ustanoveními v částech Podmínky funkčnosti služby vyhrazuje si poskytovatel možnost přerušit poskytování této služby takovému uživateli. Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, použijí se přiměřeně Všeobecně obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a platný ceník služeb.

Podrobné informace k internetovým službám jsou na webových stránkách poskytovatele [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz) v sekci Download, kde ve Všeobecně obchodních podmínkách jsou informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv i bez udání důvodu omezit, ukončit nebo změnit tyto podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

## Televizní služby

- 1) Popis služby: televizní služby jsou služby, které umožňují uživateli sledovat televizní a rozhlasové vysílání distribuované v programových nabídkách, které má uživatel předplacené. Televizní a rozhlasové programy jsou přenášeny digitálně. Pro digitální přenos je použitý standard DVBT a DVB-C.
- 2) Dostupnost služby: televizní služby jsou dostupné 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel zajišťuje dostupnost služby na území města Napajedla a zajišťuje servis v obcích Pohořelice, Oldřichovice, Karlovice. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost jednotlivých programů v případě, že je přerušeno jejich vysílání ze strany TV stanice (programové společnosti) nebo je porucha na distribuční trase, která není pod kontrolou poskytovatele.
- 3) Minimální zaručená úroveň kvality: 90% za období kalendářního měsíce (platí pro přenosovou síť pod kontrolou poskytovatele).
- 5) Servis služby: poskytovatel se zavazuje provádět opravy tak, aby porucha (přerušení dodávky televizních služeb v jednotlivých případech nebyla delší než dva pracovní dny.
- 6) Omezení služby: poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování televizních služeb na nezbytně krátkou dobu při provádění opravných, udržovacích a servisních prací. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 7) Přijímací zařízení: poskytovatel není schopen garantovat úplnou kompatibilitu digitálního televizního signálu se všemi přijímacími zařízeními. Může nastat situace, že přijímací zařízení prodejce připojené na síť poskytovatele nebude plně funkční. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost.
- 8) Informace podrobné informace k televizní službě jsou na webových stránkách poskytovatele [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz) v sekci Download, kde ve Všeobecně obchodních podmínkách jsou informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv i bez udání důvodu omezit, ukončit nebo změnit tyto podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách [www.ntvcable.cz](http://www.ntvcable.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne: 1. 1. 2021 a nahrazují tím podmínky platné od 12. 10. 2020.