



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

1 Obsah služby

Podstatou Služby je poskytování balíčku telefonních služeb a připojení k internetu na metalickém vedení:

- 1 – 3 telefonní přípojky typu HTS (analogová linka) nebo ISDN2 pro odchozí a příchozí hovory
- připojení k internetu technologií ADSL nebo VDSL

Služba je poskytována v konfiguracích (počty telefonních přípojek, kapacita připojení k internetu) uvedených v příslušných ustanoveních Ceníku služby.

1.1 Telefonní služby

Telefonní přípojka HTS

Analogová telefonní přípojka s jedním hovorovým kanálem a základní sadou telefonních služeb:

- přenos hlasu
- fax skupin 3
- přenos dat* rychlostí max. 56 kbit/s
- přidělení telefonního čísla nebo přenesení telefonního čísla od původního poskytovatele

Telefonní přípojka ISDN2 (MSN)

Digitální telefonní přípojka 2B+D se dvěma hovorovými kanály a základní sadou telefonních služeb:

- přenos hlasu
- fax skupin 3 a 4
- přenos dat* rychlostí n x 64 kbit/s (n je počet současně využitých hlasových kanálů)
- přidělení telefonních čísel nebo přenesení telefonních čísel od původního poskytovatele v konfiguraci 1 hlavní telefonní číslo + až 7 MSN na každou přípojku ISDN2
- zveřejnění údajů v oficiálním telefonním seznamu České republiky

Služba je určena pro příchozí a odchozí hovory. Umožňuje odchozí hovory do pevných sítí v ČR, hovory do mobilních sítí v ČR, mezinárodní hovory a další hovory vyjmenované v Ceníku služby a zvoleném cenovém programu.

* Vzhledem k probíhající modernizaci telekomunikačních sítí v ČR i zahraničí, nelze garantovat spolehlivou funkci všech typů historických datových protokolů využívaných pro přenos dat po telefonních linkách (tzv. vytáčené spojení). Pokud je telefonní přípojka využívána pro komunikaci platebních terminálů, elektronických zabezpečovacích systémů a dalších datových modemů, doporučuje Poskytovatel před zřízením Služby konzultovat konkrétní technické řešení s technickou podporou Poskytovatele, případně realizovat testovací provoz pro ověření bezchybné komunikace.

1.2 Připojení k internetu ADSL/VDSL

Připojení k internetu technologií ADSL/VDSL je realizováno na jedné z telefonních přípojek (přípojka A) realizovaných v rámci Služby.

Služba poskytuje vysokorychlostní připojení k Internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít telefonní přípojku HTS nebo ISDN2 (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Služba je poskytována v těchto variantách:

Typ Služby	Typ technologie využívané	Max rychlost pro stahování dat ¹	Max rychlost pro odesílání dat ¹	Agregace
FUN 8M	ADSL	8 192 kbit/s	512 kbit/s	1:50
FUN 16M	ADSL	16 384 kbit/s	768 kbit/s	1:50
BASIC 20M	VDSL ²	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:50
BASIC 50M	VDSL ²	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:50
BASIC 100M	VDSL ²	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:50
BASIC 250M	VDSL ²	256 000 kbit/s	25 600 kbit/s	1:50
PROFI 8M	ADSL	8 192 kbit/s	512 kbit/s	1:10
PROFI 16M	ADSL	16 384 kbit/s	768 kbit/s	1:10
BUSINESS 20M	VDSL ²	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:10
BUSINESS 50M	VDSL ²	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:10
BUSINESS 100M	VDSL ²	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:10
BUSINESS 250M	VDSL ²	256 000 kbit/s	25 600 kbit/s	1:10

1) Garantovaná kvalita a dostupnost Služby včetně technických omezení týkajících se rychlosti stahování/odesílání dat jsou specifikovány v článku 7 tohoto Popisu služby.

2) VDSL technologie je slučitelná pouze s telefonní přípojkou HTS.

Součástí všech výše uvedených typů Služby je jedna veřejná IPv4 adresa + IPv6/56 adresa a přístup do online zákaznického portálu Můj T-mobile (<https://www.t-mobile.cz/muj-t-mobile>).



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

1.3 Doplnkové služby

K základním službám v rámci služby je poskytována řada doplňkových služeb. Doplňkové služby jsou zpoplatňovány dle příslušného Ceníku služby.

1.3.1 Doplnkové služby k telefonní službě

Dostupné doplňkové služby dle typu přípojky a jejich standardní nastavení je uvedeno v následující tabulce. Odlišné nastavení doplňkových služeb lze objednat prostřednictvím příslušné přílohy Specifikace služby.

Zkratka	Služba	HTS	ISDN2 (MSN)	Změna ³
AoC/AoT	Tarifikační impulsy ⁴	-	Přihlašovací impuls	Z
CFU SC	Pevné přesměrování volání	Povoleno	Povoleno	W, F
CFB SC	Přesměrování volání při obsazení	Povoleno	Povoleno	W, F
CFNR SC	Přesměrování volání při nepřihlášení	Povoleno	Povoleno	W, F
CLIP	Zobrazení čísla volajícího (nastavuje volaný)	Vypnuto	Zapnuto	W
CLIR	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Vypnuto	Vypnuto	W, F
CLIR PC	Zamezení předání čísla volajícího pro jednotlivý hovor	Povoleno	Povoleno	W, F
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	-	Zapnuto	W
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	-	Vypnuto	W
CONF3	Malá konference 3 účastníků	Zapnuto	Zapnuto	Z
CW	Upozornění na příchozí volání, čekající hovor	Zapnuto	Zapnuto	W, F
HOLD	Přidržení volání (povolení této služby provádí poskytovatel)	Zapnuto	Zapnuto	W
MA/LH	Sériová linka (cyklický přístup)	-	-	-
MSN	Vícenásobné účastnické číslo, až 8 tel. čísel	-	Zapnuto	Z
OCB NC	Omezení odchozího provozu (národní, GSM, zahraničí, 9xx)	90x, 976	90x, 976	W
TP	Přenositelnost terminálu	-	Zapnuto	Z
SUB	Subadresování terminálů	-	-	-

3) Změnu nastavení lze realizovat: Z – objednaním prostřednictvím Specifikace služby či změnového formuláře, W – prostřednictvím webového portálu, F – prostřednictvím FAC kódů, viz tabulka níže.

4) Varianty tarifikačních pulsů: ANM přihlašovací puls, AoT sekundové pulsy, AoC. Pulsy AoC jsou pouze orientační a nemusí odpovídat skutečně účtované ceně hovoru. Definice AoC tarifu je k dispozici na webových stránkách poskytovatele: <https://www.t-mobile.cz/podpora/ke-stazeni>.

Pro nastavení doplňkových služeb prostřednictvím FAC kódů je nutné použít telefonní přístroj s tónovou volbou. Následující tabulka zobrazuje jednotlivé kódy a přiřazené funkce:

Služba	Aktivace	Deaktivace	Popis funkce
CFU SC	*21* telefonní číslo #	#21#	Všechny příchozí hovory budou přesměrovány na zadané telefonní číslo.
CFB SC	*67* telefonní číslo #	#67#	Pokud budete s někým hovořit, další příchozí hovor bude přesměrován na zadané telefonní číslo.
CFNR SC	*61* telefonní číslo #	#61#	Pokud nepřijmete příchozí hovor do 20 sekund, bude hovor přesměrován na zadané telefonní číslo.
CLIR	*31#	#31#	Volanému se nezobrazí telefonní číslo volajícího (trvalé nastavení).
CLIR PC	*31* volané číslo #	-	Volanému se pro tento hovor nezobrazí telefonní číslo volajícího.
CW	*43#	#43#	Budete-li hovořit, budete upozorněni krátkým tónem na čekající další příchozí hovor. Pokud nyní zavěsíte, stanice bude vyzvoněna a po vyzvednutí budete spojeni s čekajícím hovorem.

1.3.2 Zvýšená servisní podpora Služby

Doplňková služba Zvýšená servisní podpora nabízí nadstandardní péči zahrnující zrychlené odstranění případné poruchy Služby. Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora je možné objednat ke všem typům a variantám Služby.

Rozsah aktivit vykonaných pro odstranění poruchy zahrnuje především konfigurační změny na DSLAM, konfigurace v páteřní síti včetně agregačních bodů společnosti CETIN apod. **Doplňková Služba Zvýšená servisní podpora se nevztahuje na poruchy vzniklé na účastnickém vedení.**



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

Omezení

- Doplňková služba Zvýšená servisní podpora je poskytována až po uplynutí 15 dní od objednání této doplňkové služby. Tento odklad se týká nejen začátku poskytování, ale také začátku zpoplatnění.
- Doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora není možné zřídit pro přípojky Služby zřízené na kartách POTS (Annex A).
- Pro oprávněnost požadavku na odstranění poruchy podle podmínek doplňkové služby Zvýšená servisní podpora je rozhodující, zda v momentu nahlášení poruchy je doplňková služba aktivní (viz bod a)).
- Ke každé jedné přípojce Služby lze objednat a poskytovat pouze jednu doplňkovou službu Zvýšená servisní podpora.

Lhůty pro odstranění poruchy v režimu Zvýšené servisní podpory jsou následující:

- Zvýšená servisní podpora 24 – základní úroveň, porucha bude zpravidla odstraněna do 24 hodin;
- Zvýšená servisní podpora 12 – vyšší úroveň, porucha bude zpravidla odstraněna do 12 hodin.

Smluvní partner bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že uvedené lhůty pro odstranění poruchy na přípojce Služby s aktivní doplňkovou službou – Zvýšená servisní podpora Služby nejsou Smluvnímu partnerovi nijak ze strany Poskytovatele garantovány a že Smluvní partner tudíž nemá při jejich nedodržení ze strany Poskytovatele nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, případně na náhradu škody.

1.3.3 Routovaný blok IP adres

Routovaný blok IP adres o velikosti N adres, přičemž $N=4,8,16$ IP adres. Příklad využití bloku 4 IP adres pro očíslování sítě Smluvního partnera:

- síťová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)
- koncové zařízení (k očíslování koncového zařízení)
- PC (k očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)
- broadcastová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti Smluvního partnera)

V případě bloku 4 IP adres je využitelná pouze 1 IP adresa pro očíslování dalších zařízení v síti Smluvního partnera. V případě bloku 8 IP adres lze využít 5 IP adres atd.

1.4 Další ustanovení

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do telefonní sítě a sítě Internet ani konfigurace lokální sítě Smluvního partnera, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k Internetu či telefonní síti, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace přípojky dle článku 4.2 tohoto Popisu služby.

2 Zpoplatnění služby

Služba je zpoplatněna:

- Ceníkem služby Komplet Klasik
- zvoleným cenovým programem

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle výše uvedeného pořadí.

Ceny za zřízení a poskytování Služby jsou stanoveny v příslušných ustanoveních platného Ceníku Služby Komplet Klasik (dále také jen „Ceník služby“), není-li mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem ve Smlouvě či Specifikaci služby stanoveno jinak. Tyto ceny za zřízení Služby a pravidelná měsíční cena Služby nezahrnují mimo jiné kupní ceny koncových zařízení, ani instalaci Služby, resp. instalaci či nastavení koncového zařízení, resp. cenu za doručení koncového zařízení kurýrem. Tyto jednorázové ceny jsou stanoveny zvlášť, pokud se Smluvní partner s Poskytovatelem nedohodnou jinak.

3 Technické údaje

3.1 Přípojky

Komplet Klasik je balíček telefonních linek HTS a/nebo ISDN2 a pevného připojení k internetu technologií ADSL/VDSL realizovaném na jedné z telefonních linek. Telefonní linky jsou zřízeny na metalickém vedení.

Přípojka označená ve specifikaci služby „A“ je tzv. hlavní přípojku služby Komplet Klasik. Na této přípojce je realizována telefonní služba a připojení k internetu. Pokud by z jakéhokoliv důvodu nebylo možné službu na této přípojce zřídit, nebude zřízena ani žádná další část služby specifikovaná na příslušné Smlouvě (Specifikaci služby) a tato Smlouva (Specifikace služby) pozbyde platnosti.

Přípojky označené na Specifikaci služby „B“ a „C“ jsou tzv. vedlejšími přípojkami služby Komplet Klasik a jsou určeny pro realizaci samotné telefonní služby bez internetu v případech, kdy se zřizují 2 nebo 3 telefonní linky v rámci jedné služby Komplet Klasik specifikované na příslušné Smlouvě (Specifikaci služby). V případě, že nebude možné zřídit služby na přípojce „B“ a/nebo „C“, ale bude možné realizovat hlavní přípojku „A“, bude služba zřízena pouze s realizovatelnými přípojkami. Cena služby bude v takovém případě stanovena dle Ceníku služby pro realizovanou konfiguraci.



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

3.2 Rozhraní, koncový bod služby

Telefonní přípojka je realizována standardní telefonní technologií a předána Smluvnímu partnerovi na rozhraní U s konektorem RJ-11, které je koncovým bodem Služby. Každá jednotlivá telefonní přípojka je realizována na samostatném metalickém vedení.

4 Koncová zařízení

Koncová zařízení nejsou součástí služby. Smluvní partner / Oprávněná osoba si může objednat vybraná koncová zařízení z aktuální nabídky Poskytovatele (viz ceník služby Komplet Klasik). Smluvní partner / Oprávněná osoba má též možnost použít vlastní koncová zařízení schválená pro připojení k veřejným komunikačním sítím České republiky nebo k provozování v České republice a kompatibilní se zvoleným typem Služby.

Poskytovatel zajišťuje podporu pro instalace a servis pouze u koncových zařízení objednaných Smluvním partnerem / Oprávněnou osobou ke službě Komplet Klasik od Poskytovatele, společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Pro provoz služby jsou nezbytná tato koncová zařízení:

- analogové nebo digitální telefonní, faxové přístroje apod.,
- pouze pro telefonní linky ISDN2: síťové zakončení NTBA pro připojení digitálních koncových zařízení ISDN nebo síťové zakončení NTBA 2ab pro připojení analogových koncových zařízení (pro každou ISDN2 přípojku jeden kus NTBA nebo NTBA 2ab),
- splitter (rozbočovač) pro odbočení nadhovorového pásma pro realizaci připojení k internetu ADSL/VDSL,
- ADSL/VDSL modem pro připojení počítače k internetu.

Žádná koncová zařízení Smluvního partnera / Oprávněné osoby nesmí být připojena na vedení před koncovým bodem služby! Veškerá analogová koncová zařízení mohou být na telefonní linku ISDN2 připojena pouze prostřednictvím analogových portů zařízení NTBA 2ab nebo prostřednictvím vhodného Terminal adapteru!

4.1 Prodej koncového zařízení

Poskytovatel nabízí možnost si ke Službě zakoupit některé z dále uvedených koncových zařízení. Současně s koupí daného koncového zařízení má Smluvní partner možnost si objednat instalaci koupeného koncového zařízení za podmínek uvedených v článku 4.2 tohoto Popisu služby, pokud si Smluvní partner nezvolí samoinstalační balíček.

4.1.1 Koncová zařízení k prodeji – síťové zakončení pro telefonní linku ISDN2

Síťové zakončení NTBA pro jednu linku ISDN2

- umožňuje připojení koncových zařízení ISDN2

Síťové zakončení NTBA 2ab pro jednu linku ISDN2 s výstupem 2x POTS

- umožňuje připojení koncových zařízení ISDN2 a/nebo dvou analogových koncových zařízení

4.1.2 Koncová zařízení k prodeji – ADSL/VDSL modem

Základní model - lze využít pro typy Služby s kapacitou do 102 400 Kbit/s

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x100Mb Ethernet RJ-45
- Wi-Fi 2,4 GHz

Prémiový model lze využít pro typy Služby s kapacitou do 102 400 Kbit/s

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x1Gb Ethernet RJ-45
- Wi-Fi 2,4 a 5 GHz

Top model - lze využít pro typy Služby s kapacitou do 256 000 Kbit/s

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x1Gb Ethernet RJ-45
- Wi-Fi 2,4 a 5 GHz

ADSL/VDSL modem je možné použít jak pro připojení na analogové telefonní přípojce HTS tak i pro připojení na přípojce ISDN2.

Konkrétní koncová zařízení pod jednotlivými modely jsou nabízena dle aktuální nabídky poskytovatele. Konkrétní nabídka koncových zařízení, jejich technická specifikace a další parametry jednotlivých typů koncových zařízení nabízenými pod jednotlivými modely jsou uvedeny na samostatných produktových listech koncových zařízení, které jsou k dispozici na vyžádání u Poskytovatele.

Součástí dodávky koncového zařízení jsou též rozbočovač (splitter), kabely, uživatelský návod, záruční list, pokud není stanoveno jinak.

4.1.3 Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva/Specifikace služby je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno Smluvnímu partnerovi (tzn. kupní cena), je stanovena příslušným ustanovením platného Ceníku Služby, není-li ve Smlouvě/Specifikaci služby stanovena kupní cena odlišná. Smluvní partner písemně potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství ke Službě na dodejce nebo jiném podobném dokumentu. Vlastnictví koncového zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením ceny koncového zařízení poskytovateli. Kupní cenu



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

je povinen Smluvní partnera uhradit poskytovateli na základě jejího vyúčtování ve splatnosti příslušného vyúčtování (samostatné nebo společné s vyúčtováním Služby), které bude poskytovatelem vystaveno po zřízení Služby. Splátnost takového vyúčtování je shodná se sjednanou splatností týkající se vyúčtování Služby. Nebezpečí škody na koncovém zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden v dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení Smluvním partnerem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruka za jakost činí 24 měsíců ode dne jeho protokolárního převzetí, není-li v konkrétním záručním listu, který je dodáván společně s koncovým zařízením, stanovena záruka za jakost delší nebo její počátek stanoven odlišně. Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 6 tohoto Popisu služby. V případě, že nedojde ke zřízení Služby z jakéhokoliv důvodu, resp. dojde k ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby týkající se dotčené Služby a dotčeného koncového zařízení, a Smluvní partner přitom již obdržel koncové zařízení, tak je Smluvní partner povinen koncové zařízení ve stavu v jakém jej obdržel s přihlednutím k běžnému opotřebení vrátit poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne doručení výzvy k vrácení koncového zařízení, popř. do 14 dnů ode dne, kdy dojde k ukončení Smlouvy/Specifikace služby týkající se dotčené Služby a dotčeného koncového zařízení, a to osobně či poštou na adresu Oddělení zřizování malých služeb, Tomíčková 2144/1, 148 00, Praha 4, Česká republika.

Poskytovatel neodpovídá za provoz a parametry zakoupeného koncového zařízení, resp. za jejich nastavení, není-li výslovně sjednáno v příslušné Smlouvě/Specifikaci Služby jinak. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že koncové zařízení není součástí Služby, že závada na koncovém zařízení, jeho špatná konfigurace nebo jeho nastavení, nebo nesprávné nastavení místní sítě Smluvního partnera, resp. nadměrný provoz v této síti, nemá vliv na poskytování Služby (tzn., že Poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí Služby nebo její neposkytnutí v případech, kdy vadné poskytnutí Služby, resp. její neposkytnutí, je způsobeno zde uvedenými případy).

4.2 Instalace koncového zařízení

Poskytovatel nabízí Smluvnímu partnerovi možnost si u Služby zvolit si typ instalace zakoupeného koncového zařízení, a to dle jeho preferencí (malá nebo velká instalace), popř. si zvolit samoinstalační balíček.

V době zřízení a instalace služby je vhodná přítomnost správce pobočkové ústředny Smluvního partnera, pokud existuje. Poskytovatel nezajišťuje konfiguraci a případné úpravy připojení pobočkové ústředny Smluvního partnera, elektronického zabezpečovacího systému ani jiných komunikačních zařízení Smluvního partnera.

4.2.1 Samoinstalační balíček

V případě samoinstalačního balíčku je Smluvnímu partnerovi doručeno koncové zařízení včetně příslušenství kurýrní službou, a to do lokality uvedené ve Smlouvě, pokud se Smluvní partner s Poskytovatelem nedohodne jinak. Smluvní partner je povinen potvrdit kurýrovi převzetí koncového zařízení včetně příslušenství. Instalaci koncového zařízení provádí Smluvní partner sám na vlastní riziko a náklady dle podrobného návodu k připojení, který je součástí doručení koncového zařízení. V tomto případě poskytovatel Smluvnímu partnerovi pouze Službu (o zřízení Služby bude Smluvní partner informován elektronickou poštou) v koncovém bodě sítě. Smluvní partner v tomto případě hradí Samoinstalační balíček - cenu za doručení koncového zařízení kurýrem.

Smluvní partner má možnost v případě nezdaru při instalaci koncového zařízení doobjednat malou nebo velkou instalaci za ceny uvedené v příslušném ustanovení platného Ceníku služby.

4.2.2 Malá instalace

Jedná se o základní instalaci koncového zařízení **bez zásahu do výpočetní techniky** Smluvního partnera. Funkčnost Služby je Smluvnímu partnerovi předvedena na počítači servisního technika Poskytovatele, popř. subdodavatele k tomu pověřeného.

Rozsah činností je následující:

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- instalace DSL modemu;
- dodání Ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 1 m;
- předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití přihlašovacího jména a hesla Smluvního partnera.

Malá instalace **nezahrnuje** konfiguraci ani instalaci zařízení (např. konfigurace lokální sítě, rekonfigurace počítače), které jsou ve správě Smluvního partnera nebo třetí strany. Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec malé instalace. Při instalaci koncového zařízení je nutná součinnost kontaktní osoby Smluvního partnera. Smluvní partner se může před nebo během provádění instalace koncového zařízení rozhodnout **změnit Objednávku z malé instalace na velkou instalaci**. V takovém případě musí být tato změna Smluvním partnerem potvrzena na příslušném **Předávacím protokolu**, což bude považováno oběma smluvními stranami za formální změnu Smlouvy.

Pro případ sporu ohledně provedení typu instalace koncového zařízení je rozhodující zápis v Předávacím protokolu. Počítač, ke kterému má být připojeno koncové zařízení, musí splňovat minimální konfiguraci stanovenou v článku 0 tohoto Popisu služby. O předání a provedení instalace koncového zařízení musí být sepsán a podepsán Předávací protokol.

4.2.3 Velká instalace

Jedná se o kompletní odbornou instalaci koncového zařízení – ADSL/VDSL modemu včetně připojení k počítači Smluvního partnera. Funkčnost Služby je Smluvnímu partnerovi předvedena na počítači Smluvního partnera.

Rozsah činností:

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- připojení DSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

- připojení DSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného Smluvním partnerem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- předvedení funkce přípojky Služby pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla Smluvního partnera;

Připojení výpočetní techniky Smluvního partnera a koncového zařízení zahrnuje:

- konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného Smluvním partnerem a konfigurace dodaného koncového zařízení s nastavením PPPoE, VPI VCI 8/48, protokol CHAP, funkce PAT (překlad portů), se zapnutím, nebo vypnutím DHCP serveru a nastavení IP adresy koncového zařízení podle požadavků Smluvního partnera;
- odzkoušení funkčnosti přípojky Služby na počítači Smluvního partnera s jeho heslem, které je nutné pro konfiguraci poštovního klienta;
- konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook) v případě, že Smluvní partner předloží své přihlašovací jméno a heslo.

Podmínky, které musí Smluvní partner dodržet v případě velké instalace při konfiguraci počítače pro připojení koncového zařízení:

- Smluvní partner odpovídá za dodržení veškerých záručních podmínek nebo podmínek servisní smlouvy, které vyplývají z jeho obchodních vztahů s třetími subjekty (tj. s dodavatelem počítače nebo s jinou servisní organizací);
- Smluvní partner je povinen si zajistit souhlas s instalací koncového zařízení k počítači od třetího subjektu v případě, že by instalací koncového zařízení mohly být záruční nebo servisní podmínky, vztahující se k určenému počítači, jakýmkoliv způsobem dotčeny;
- Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel negarantuje u instalace koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Nepřebírá též odpovědnost za jakékoliv škody (včetně ztráty či poškození dat) vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na koncovém zařízení;
- Smluvní partner musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na něž má platnou licenci;
- Smluvnímu partnerovi se doporučuje zálohovat data z počítače;
- instalace softwaru do počítače, který je součástí počítačové sítě, bude prováděna pouze za účasti správce sítě. Smluvní partner odpovídá za správnost konfigurace síťového nastavení (vzdálený přístup);
- instalace je prováděna pouze na počítačích, které splňují minimální konfiguraci počítače stanovenou v článku 0 tohoto Popisu služby;
- součástí instalace není instalace síťové karty s rozhraním Ethernet do počítače Smluvního partnera a instalace, resp. rekonfigurace, operačního systému počítače v majetku Smluvního partnera nebo třetí strany;
- Smluvní partner bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec velké instalace;
- při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby Smluvního partnera.

4.2.4 Instalace telefonní přípojky

Malá i velká instalace dle předchozích článků tohoto popisu služby zahrnují instalaci jedné nebo více telefonních přípojek, které jsou součástí Služby dle příslušné Smlouvy a Specifikace služby.

Instalace přípojky HTS zahrnuje:

- vytvoření zásuvky RJ-11, pokud neexistuje;
- připojení koncových zařízení (telefonních přístrojů) do zásuvky RJ-11;

Instalace přípojky ISDN zahrnuje:

- vytvoření zásuvky RJ-11, pokud neexistuje;
- vytvoření rozhraní S0 připojením síťového zakončení NTBA na rozhraní Uk0;
- konfiguraci NTBA na Point to point nebo Point to multipoint zapojení včetně nastavení zakončovacích odporů;
- v případě NTBA 2ab je součástí instalace konfigurace MSN čísel na účastníkem zvolené a/b porty rozhraní R a nastavení Emergency power mode;
- připojení stávajících telekomunikačních rozvodů účastníka k síťovému zakončení NTBA;
- připojení koncových zařízení (telefonních přístrojů) do rozvodu;
- zapojení NTBA do sítě 230V.

Smluvní partner je povinen zajistit zásuvku 230V v blízkosti umístění každého NTBA a odpovídající vnitřní telekomunikační rozvody. Instalace nezahrnuje žádné práce na pobočkové ústředně Smluvního partnera ani na vnitřních rozvodech Smluvního partnera. Doporučena je účast správce ústředny v době instalace služby.

V případě, že je na lince zapojen elektronický zabezpečovací systém, platební terminál a jiná zařízení mimo standardní telefonní přístroje, bude v průběhu instalace služby technikem Poskytovatele takové zařízení odpojeno. Zapojení, konfigurace a ověření funkčnosti takového zařízení není součástí instalace služby. Tyto práce si zajistí Smluvní partner na vlastní náklady prostřednictvím dodavatele nebo servisu takového zařízení.

Součástí zřízení a instalace Služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově Smluvního partnera, s výjimkou výše uvedených.



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

4.2.5 Minimální konfigurace počítače Smluvního partnera pro připojení koncového zařízení při jeho instalaci:

Položka	Popis
Operační systém	Microsoft Windows 95/98/ME/XP/Vista,2000/NT 4.0 a vyšší
Komunikační port	Síťový port s rozhraním Ethernet 10/100 BaseT s konektorem RJ 45
Nainstalovaná CD mechanika nebo USB port	Standardní
HDD	Volné místo minimálně 30 MB, doporučeno 50 MB
Procesor	100MHz a vyšší
Nainstalovaný prohlížeč	IE 4.0 a vyšší nebo jiný ekvivalentní
Instalované RAS	pouze v operačních systémech NT x.x
RAM	min. 32 MB, doporučeno 64 MB a více – dle použitého OS

5 Zřízení, změny a ukončení Služby a podmínky poskytování Služby

Služba se považuje za zřízenou v souladu s definicí zřízení Služby stanovenou v příslušných ustanoveních Smluvních dokumentů, zejména však v ustanoveních Obchodních podmínek Smlouvy o Firemním řešení nebo Obchodních podmínek individuální služby s tím, že doba zřízení Služby se může lišit u varianty se samoinstalačním balíčkem, Služby s instalací nebo Služby s investiční akcí.

Službu realizovanou na technologii ADSL lze zřídit na telefonní přípojce ISDN2 (pouze na hlavním A čísle, nikoliv na vedlejších MSN číslech). Službu realizovanou na technologii VDSL nelze zřídit na telefonní přípojce SDN2.

5.1 Lhůta pro zřízení služby

Průměrná lhůta pro zřízení Služby činí **10** kalendářních dnů ode dne podpisu Specifikace Služby Poskytovatelem a Smluvním partnerem v případě využití samoinstalačního balíčku. V případě malé nebo velké instalace lhůta pro zřízení Služby závisí na sjednaném termínu pro instalaci mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem, resp. jeho subdodavatelem. V případě zřízení Služby s investiční akcí není termín pro zřízení Služby poskytovatelem nijak garantován s ohledem na individuální zřízení Služby (resp. na investiční akci – viz dále článek 5.3 tohoto Popisu služby).

5.2 Zřízení Služby

Službu je možné zřídit pouze v případě, že:

- na adrese, na které má být Služby zřízena je k dispozici účastnické vedení v kvalitě a rozsahu, které jsou nezbytné pro zřízení a poskytování Služby, a současně kladný výsledek ověření dostupnosti Služby
- na telefonní přípojce není v provozu jiná služba založená na technologii xDSL. V takovém případě musí být nejdříve služba zrušena u stávajícího poskytovatele služby (např. formou žádosti přechodu k jinému poskytovateli, tj. k T-Mobile Czech Republic a.s.)
- místní telefonní vedení není určeno pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (VTH), veřejné telefonní stanice (VTS) a telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS)
- místní vedení není určeno pro neveřejné sítě (např. volaných s kódem 972, 973 a 974)
- na místním telefonním vedení není v provozu služba trvalého sledování alarmu poskytovaná O2
- koncový bod sítě společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“) je tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ-11
- na místním telefonním vedení není nasazen systém vícenásobného využití (paralelní linka)

Smluvnímu partnerovi jsou přiděleny IP adresy sítě Internet, a to podle plánu IP adres poskytovatele. Poskyvatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskyvatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně, zejména pouze tehdy, bude-li to vyžadovat správa technických prostředků Poskytovatele.

Smluvní partner se zavazuje vrátit po ukončení poskytování Služby dle Smlouvy/příslušné Specifikace služby předmětné IP adresy zpět Poskytovateli. Smluvní partner bere na vědomí, že převoditelnost IP adres na Smluvního partnera či třetí osobu je vyloučena.

Smluvní partner je povinen zajistit své sítě, servery a telefonní zařízení tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytované Služby. Smluvní partner není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke Službě. Smluvní partner je povinen učinit odpovídající opatření pro uchování hesla pro připojení v tajnosti.

Poskyvatel poskytne Smluvnímu partnerovi IP adresu/y potřebnou/é pro zajištění provozu Služby. Poskyvatel provede přidání nebo výmaz záznamu v primárním DNS na základě písemné žádosti Smluvního partnera ve formě elektronické pošty z adresy kontaktní osoby.

V případě přenesení internetového připojení nebo telefonních čísel od jiného operátora k Poskytovateli je Smluvní partner povinen sdělit Poskytovateli údaje nezbytné ke zřízení Služby, které získá u svého původního operátora internetového připojení.

S ohledem na to, že možnost zřízení a poskytování Služby musí být ověřena u společnosti CETIN, tak do doby, než je Smluvnímu partnerovi oznámen kladný výsledek ověření možnosti zřízení a poskytování Služby nebo než je Služba zřízena, není Smluvnímu partnerovi ze strany poskytovatele garantováno zřízení a poskytování Služby.



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

5.3 Zřízení Služby s investiční akcí

Zřízení Služby s investiční akcí znamená výstavbu/dostavbu sítě nezbytné pro řádné zřízení a poskytování Služby, což má vliv na termín zřízení Služby. V případě zřízení Služby s investiční akcí proto nemůže poskytovatel garantovat plánované zřízení Služby dohodnuté ve Smlouvě/Specifikaci služby. O tom, jestli se v konkrétním případě jedná o zřízení Služby s investiční akcí, je Smluvní partner poskytovatelem předem informován. O termínu zřízení Služby s investiční akcí je Smluvní partner rovněž poskytovatelem informován.

Zřízení Služby s investiční akcí znamená rovněž nezbytné s tím spojené náklady např. na výkopové práce, materiál, stavební povolení apod. Náklady na zřízení Služby s investiční akcí jsou vždy stanoveny individuálně pro konkrétní případ, přičemž v některých případech je nezbytná finanční spoluúčast Smluvního partnera na úhradě nákladů s tím spojených. V případě zřízení Služby s investiční akcí bez spoluúčasti Smluvního partnera není Smluvnímu partnerovi vyúčtována žádná spoluúčast na nákladech. O zřízení Služby s investiční akcí s/bez spoluúčasti Smluvního partnera je Smluvní partner poskytovatelem vždy informován.

5.3.1 Zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera

Souhlas, případně nesouhlas, se spoluúčastí na zřízení Služby s investiční akcí potvrzuje Smluvní partner vždy předem ve Smlouvě/Specifikaci služby.

V případě, že se v konkrétním případě bude jednat o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner nedal předem nebo dodatečně souhlas se spoluúčastí na investiční akci, tak písemným oznámením poskytovatele o tom, že se jedná o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí bez souhlasu Smluvního partnera, doručeným Smluvnímu partnerovi dochází bez dalšího ke dni doručení k automatickému ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby, jejímž předmětem je zřízení a poskytování konkrétní dotčené Služby.

V případě, že se v konkrétním případě bude jednat o zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner dal předem nebo dodatečně souhlas se spoluúčastí na investiční akci, tak mohou nastat následující skutečnosti:

- a) pokud bude v případě zřízení Služby s investiční akcí se spoluúčastí Smluvního partnera stanovena spoluúčast Smluvního partnera maximálně (včetně) do výše 2.000,- Kč bez DPH, je tato částka poskytovatelem vyfakturována Smluvnímu partnerovi následně po zřízení Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto částku ve splatnosti vyúčtování uhradit,
- b) pokud bude v rámci technického šetření nezbytného pro zřízení Služby ze strany poskytovatele (resp. dle zjištění společnosti CETIN) zjištěna potřeba investiční akce pro zřízení Služby se spoluúčastí Smluvního partnera, která je vyšší než 2.000,- Kč bez DPH, je Smluvní partner o této skutečnosti poskytovatelem informován včetně žádosti o souhlas/nesouhlas s úhradou konkrétní výše spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby. Pokud bude se stanovenou částkou spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby Smluvní partner souhlasit, bude mu takto odsouhlasená částka vyfakturována následně po zřízení Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto odsouhlasenou částku ve splatnosti vyúčtování uhradit. Pokud Smluvní partner se stanovenou částkou spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby souhlasit nebude nebo se nevyjádří nejpozději do 14 dnů ode dne doručení informace o výši spoluúčasti na investiční akci při zřízení Služby, tak doručením písemného nesouhlasu Smluvního partnera poskytovateli nebo marným uplynutím uvedené lhůty pro vyjádření Smluvního partnera dochází bez dalšího k automatickému ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy/Specifikace služby, jejímž předmětem je zřízení a poskytování konkrétní dotčené Služby. Zároveň je poskytovatel oprávněn Smluvnímu partnerovi naúčtovat cenu za marné nacenění investiční akce, a to ve výši dle platného Ceníku Služby, přičemž Smluvní partner je povinen tuto částku ve splatnosti vyúčtování uhradit. Splátnost takového vyúčtování je shodná se sjednanou splatností týkající se vyúčtování Služby.

5.4 Změny služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné změnové Specifikace služby nebo změnového formuláře, případně prostřednictvím zákaznického portálu či zákaznické linky. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby. Žádné změny nelze provádět v době 10 a méně pracovních dní před dohodnutým termínem zřízení Služby.

V případě požadavku na zvýšení počtu telefonních linek musí být splněny předpoklady dle článku 5.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto Popisu služby.

Pro přeložení koncového bodu Služby musí v nové lokalitě existovat příslušný počet metalických vedení splňujících podmínky dle článku 5.2 a dalších souvisejících ustanovení tohoto Popisu služby. Lhůta a postup realizace přeložení koncového bodu Služby jsou shodné jako u zřízení Služby.

5.5 Ukončení Služby

5.5.1 Ukončení Služby

Smluvní partner nebo poskytovatel jsou oprávněni ukončit poskytování Služby písemnou výpovědí v souladu se Smlouvou/Specifikací služby.

Specifikace služby může být ze strany TMCZ rovněž ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu doručenou Smluvnímu partnerovi kdykoliv před sjednaným Plánovaným termínem zřízení (aktivace) Služby. Účinky (účinnost) takové výpovědi nastávají dnem doručení písemné výpovědi Smluvnímu partnerovi (tzn., že k tomuto dni dochází k ukončení platnosti a účinnosti Specifikace služby).

5.5.2 Ukončení Služby na základě žádosti přechodu k jinému operátorovi

Smluvní partner je oprávněn ukončit poskytování Služby na základě žádosti přechodu k jinému operátorovi. V případě přenesení internetového připojení od Poskytovatele k jinému operátorovi je Smluvní partner povinen doručit Poskytovateli žádost o přenesení internetového připojení k jinému operátorovi (písemně na adresu sídla, mailem, faxem či osobně), na základě které je Smluvnímu partnerovi sděleno identifikační číslo výpovědi. V případě úspěšné autorizace dochází k přenesení internetového připojení po uplynutí 30 dnů od podání žádosti, není-li se Smluvním partnerem výslovně sjednán jiný termín. Identifikační číslo výpovědi je platné 30 dnů od okamžiku, kdy může dojít k přenesení internetového připojení. V případě, že k přenesení internetového připojení nedojde do konce



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

platnosti identifikačního čísla výpovědi (tedy do 30-ti dnů od prvního možného dne přenesení internetového připojení), má se za to, že Smluvní partner vzal svou žádost o přenesení internetového připojení zpět a Smlouva nebo Specifikace služby týkající se poskytování Služby nadále trvá, přičemž Služba bude nadále Smluvnímu partnerovi poskytována. Při přenášení internetového připojení může dojít k dočasnému výpadku internetového připojení. Vypořádání všech práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy a/nebo Specifikace služby týkající se Služby není tímto postupem nikterak dotčeno.

5.6 Podmínky poskytování a provozu Služby

Smluvní partner není oprávněn měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení poskytovatele nebo společnosti CETIN, včetně koncového bodu Služby.

Poskytovatel při poskytování Služby umožňuje:

- možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru Smluvní partnera, resp. uživatele,
- možnost používat služby a aplikace podle výběru Smluvního partnera, resp. uživatele,
- možnost instalovat vlastní hardware a programové vybavení, pokud nepoškozuje síť,
- poskytování smluvně sjednané kvality Služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek.

U Služby poskytovatel nerozlišuje jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalení nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma opodstatněného řízení datového provozu.

Mezi opodstatněné řízení provozu patří řízení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a zabezpečení sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Opodstatněné řízení provozu vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Opodstatněné řízení provozu použije takové metody, které zajistí doručení Služby ve sjednané kvalitě.

Poskytovatel neodpovídá za:

- blokáci IP adresy třetími stranami v síti Internet,
- nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované poskytovatelem,
- aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu na zajištění údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.

Je-li to možné, je poskytovatel povinen s předstihem informovat Smluvního partnera o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby poskytovatel informuje také Smluvního partnera, pokud se dotáže v zákaznickém centru poskytovatele. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat Službu, nebudou oznamovány.

Je-li to nevyhnutelné, vyhrazuje si poskytovatel právo z naléhavých technických nebo provozních důvodů, zejména z důvodu údržby sítě a systémů bez předchozího oznámení, na nevyhnutelně nutnou dobu přerušit poskytování Služby. Smluvní partner je povinen poskytnout poskytovateli či oprávněnému zástupci společnosti CETIN přiměřenou součinnost při údržbě Služby.

5.7 Poruchy Služby a jejich oznamování

Poskytovatel řeší poruchu Služby s maximálním úsilím a v nejkratším možném termínu, a to zejména s ohledem na případnou nutnou spolupráci se společností CETIN. Smluvní partner bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že lhůty pro odstranění poruchy na Službě nejsou Smluvnímu partnerovi ze strany poskytovatele garantovány.

Za začátek poruchy Služby se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení Smluvní partnerem na kontaktní místo poskytovatele.

Poskytovatel odstraňuje poruchu Služby od okamžiku jejího nahlášení na kontaktní místo Poskytovatele. Smluvní partner je povinen se poskytovateli řádně identifikovat a popsat, jak se porucha Služby projevuje. Odstraněním poruchového stavu Služby je ukončena porucha. To znamená, že funkčnost Služby byla obnovena a parametry Služby jsou ve shodě s parametry uvedenými ve Smlouvě/Specifikaci služby.

Poskytovatel je oprávněn účtovat Smluvnímu partnerovi paušální náklady (tzv. úhradu ceny za Marný výjezd) spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy Služby v případě, že po oznámení poruchy Smluvním partnerem prokazatelně zjistí, že porucha je na straně Smluvního partnera, resp. uživatele, případně že porucha vůbec nenastala nebo že Smluvní partner ani po předchozí dohodě neumožnil servisnímu technikovi přístup k zařízení či k souvisejícím součástem instalace či jinak neposkytl potřebnou součinnost. Provede-li Smluvní partner na základě takového oznámení servisní zásah, jedná se o tzv. „marný výjezd“ (dále jen společně „Marný výjezd“). Úhrada ceny za Marný výjezd je Smluvnímu partnerovi účtována dle platného Ceníku služby.

Porucha Služby způsobená Smluvním partnerem nebo třetí osobou, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo závada na vnitřních síťových rozvodech Smluvního partnera mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení Smluvního partnera, je považována za závadu na straně Smluvního partnera, za kterou neodpovídá poskytovatel, resp. u které si musí zajistit její odstranění na své náklady a riziko sám Smluvní partner.

5.7.1 Způsob nahlášení poruchy Služby

Nahlášení poruchy Služby probíhá standardní cestou na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě/Specifikaci služby, a to v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin, o víkendech a o svátcích pak od 8:00 do 17:00 hodin.



Popis služby Komplet Klasik

Platnost od 1. 1. 2019

6 Reklamacie Služby a reklamacie koncového zařízení

Zákaznické centrum Poskytovatele je dostupné v pracovní dny od 8:00 - 18:00 hod., o víkendech a svátcích pak od 8:00 - 17:00 hod. Pro urychlení odstranění závady/reklamacie Služby Poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacie Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na Zákaznickém centru - Business Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě/Specifikaci služby.

Pro případ ohlášení vady, resp. reklamacie, poskytování Služby nebo pro případ ohlášení vady, resp. podání reklamacie, koncového zařízení zakoupeného od poskytovatele se Smluvní partner obrací na technickou podporu poskytovatele na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě/Specifikaci služby.

V ostatním se uplatní při reklamaci koncového zařízení koupeného Smluvním partnerem od poskytovatele podmínky stanovené platným Reklamačním řádem, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele: <https://www.t-mobile.cz/podpora/ke-stazeni>.

7 Kvalita poskytované Služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Smluvnímu partnerovi Službu v co nejvyšší možné kvalitě.

Nejvyšší dosažitelná rychlost internetového připojení závisí na typu technologie, která je pro připojení u Služby využívána. Ke dni vydání tohoto Popisu služby je nejvyšší rychlost (maximální možná rychlost) v závislosti na používané technologii následující:

Typ využívané technologie	Maximální/inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
ADSL	16.384 kbit/s	768 kbit/s	7.168 kbit/s	512 kbit/s
VDSL	256.000 kbit/s	25.600 kbit/s	15.360 kbit/s	1.024 kbit/s

Výše uvedená maximální rychlost připojení u Služby je rychlost, kterou se u Služby širokopásmového přístupu k internetu prostřednictvím technologie xDSL rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě.

Dosahované rychlosti poskytované Služby však závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany Smluvního partnera, ale i na faktorech, které může Smluvní partner přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení u Služby jsou zejména:

- zvolená varianta Služby podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat,
- kvalita a délka přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém je koncový bod Služby, a použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení Smluvního partnera/uživatele,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného poskytovatelem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Smluvního partnera/uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

V případě úspěšného připojení Smluvního partnera poskytuje poskytovatel Smluvnímu partnerovi vzhledem k výše uvedeným z jeho strany neovlivnitelným faktorům v závislosti na používané technologii následující minimální garantované rychlosti:

- ADSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat
- VDSL – 256 kb/s stahování dat, 128 kb/s odesílání dat.

Za velkou trvající odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby delší než 30 minut, přičemž za detekovatelnou změnu výkonu Služby se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnot rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám Služby delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.