



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

## 1 Služba Pevný internet Plus

Služba Pevný internet Plus (dále jen „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 stávající telefonní přípojku nebo přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Služba je poskytována v těchto variantách:

Typ Služby	Typ využívané technologie	Max rychlost pro stahování dat <sup>1</sup>	Max rychlost pro odesílání dat <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup>	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:50
Basic 50M	VDSL <sup>2</sup>	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:50
Basic 100M	VDSL <sup>2</sup>	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:50
Basic 250M	VDSL <sup>2</sup>	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 <sup>2</sup>	20 480 kbit/s	2 048 kbit/s	1:10
Business 50M	VDSL <sup>2</sup>	51 200 kbit/s	5 120 kbit/s	1:10
Business 100M	VDSL <sup>2</sup>	102 400 kbit/s	10 240 kbit/s	1:10
Business 250M	VDSL <sup>2</sup>	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 8 tohoto Popisu služby.
- 2) VDSL technologie je slučitelná pouze s HTS, euro ISDN2U není podporováno.

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>).

## 2 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 kapitola 5.2).

## 3 Ceny za zřízení a poskytování Služby

Ceny za zřízení a poskytování Služby jsou stanoveny v příslušných ustanoveních platného Ceníku Služby Pevný internet Plus (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.

## 4 Koncová zařízení ke Službě a podmínky jejich instalace

Ke Službě může Smluvní partner použít svoje odpovídající koncové zařízení (DSL modem) nebo může zakoupit koncové zařízení (DSL modemy) od Smluvního partnera dle jeho aktuální nabídky. V případě, že Smluvní partner nevyužije nabídky koupě koncového zařízení od Smluvního partnera, tak odpovídá za to, že jím zvolený typ koncového zařízení bude kompatibilní se zvoleným typem Služby.



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

## 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 malou nebo velkou instalaci koupeného koncového zařízení za podmínek uvedených v článku 4.2 tohoto Popisu služby, pokud si Smluvní partner nevolí samoinstalační balíček.

### 4.1.1 Koncová zařízení k prodeji

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

Koncové zařízení je možné použít jak pro připojení na analogové telefonní přípojce HTS tak i pro připojení na základní přípojce euroSDN2U.

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.

### 4.1.2 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 je povinen Smluvní partner uhradit Poskytovateli na základě jejího vyúčtování ve splatnosti příslušného vyúčtování (samostatné nebo společně s vyúčtováním Služby), které bude Poskytovatelem vystaveno po zřízení Služby. Splatnost 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 7 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 přihlédnutím 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, Tomíčkova 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).



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

## 4.2 Instalace koncového zařízení

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

### 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 nedohodnou 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 doručeného 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 vícepráce 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 4.3 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 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;
- 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



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

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 5.3 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.

## 4.3 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 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 euroISDN2U (pouze na hlavním A čísle, nikoliv na vedlejších MSN číslech). Službu realizovanou na technologii VDSL nelze zřídit na telefonní přípojce euroISDN2U.

### 5.1 Zřízení Služby

Službu je možné zřídit pouze v případě, že:

- na adrese, na které má být Služba 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 spuštěná služba Advice On Time (AOT);
- 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.);
- telefonní přípojka je typu POTS (ADSL/VDSL) nebo euroISDN2 typu A v provedení s rozhraním U (pouze ADSL);
- nejedná se o poskytnutí služby na telefonní přípojce, na které jsou poskytovány účastníkům zaměstnanecké výhody společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“), anebo telefonní přípojce, která má charakter služební přípojky společnosti O2;
- 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskytovatel 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.



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

Smluvní partner je povinen zajistit své sítě a servery 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.

Poskytovatel poskytne Smluvnímu partnerovi IP adresu/y potřebnou/é pro zajištění provozu Služby. Poskytovatel 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 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.

## 5.2 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 zřizování 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.

### 5.2.1 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. Splatnost takového vyúčtování je shodná se sjednanou splatností týkající se vyúčtování Služby.



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

## 5.3 Ukončení Služby

### 5.3.1 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).

### 5.3.2 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 platnosti identifikačního čísla výpovědi (tedy do 30 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. Vypovídání všech práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy a/nebo Specifikace služby týkající se Služby není tímto postupem nikterak dotčeno.

## 5.4 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:

- blokadu 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.



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

## 5.5 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 Pevný internet Plus.

Porucha Služby způsobená Smluvním partnerem anebo 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.

## 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.

## 6 Doplnkové Služby

Ke Službě lze objednat tyto doplňkové služby:

### Zvýšená servisní podpora Služby

Doplňková Služba Zvýšená servisní podpora nabízí nadstandardní péči zahrnující zrychlené odstranění případné poruchy Služby. Doplnkovou 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.**

### Omezení

- Doplnková 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.
- Doplnkovou 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:

- 1) **Zvýšená servisní podpora 24** – základní úroveň, porucha bude zpravidla odstraněna do 24 hodin;
- 2) **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 nemá při jejich nedodržení ze strany Poskytovatele nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, případně na náhradu škody.**

### 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:

1. síťová adresa (nepoužitelná pro očíslování zařízení v síti Smluvního partnera),
2. koncové zařízení (k očíslování koncového zařízení),



# Popis Služby Pevný internet Plus

Platnost od 1. 1. 2019

3. PC (k očíslování zařízení v síti Smluvního partnera),
4. 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.

## 6.1 Další ustanovení

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě Internet ani konfigurace lokální sítě Smluvního partnera, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k Internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace DSL přípojky dle kap. 5.3.

## 7 Reklamační služba a reklamační 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/reklamační Služby Poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamační Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na Zákaznickém centru - Business Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě/Specifikaci služby.

Pro případ ohlášení vady, resp. reklamační, poskytování Služby nebo pro případ ohlášení vady, resp. podání reklamační, 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>.

## 8 Kvalita poskytované Služby

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

Nejvyšší dosažitelná rychlost závisí na typu technologie, která je pro připojení u Služby využívána. Ke dni vydání tohoto Popisu služby je nejvyšší možná 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.

Dosažované 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 kbit/s stahování dat, 128 kbit/s odesílání dat,
- VDSL – 256 kbit/s stahování dat, 128 kbit/s odesílání dat.

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