

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 prostřednictvím pevné telekomunikační sítě Kabelové televize Kadaň, a.s. 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. Pokud není servisním technikům za účelem opravy poruchy umožněn přístup do objektu třetí strany. Dostupnost může být omezena z důvodu plánované údržby.

3) Definice:

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

Minimální rychlost: se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a odesílání (uploadu)

Maximální rychlost: se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání.

Běžně dostupná rychlost: se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá.

Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k Internetu používá ve svých obchodních sděleních.

Detekovaná změna výkonu: detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevném místě se rozumí pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50% hodnoty uvedených rychlostí uvedených jako běžně dostupná.

Velká trvalá odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

Velká opakující se odchylka: od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

4) 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.

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

6) 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.

7) 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.

Faktory ovlivňující připojení :

- použité koncové zařízení (modem)
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- 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)
- kvalita a konfigurace účastnickova počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv sítě Poskytovatele

8) 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).

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému modemu nebo k routeru mohou výrazně negativně ovlivnit rychlost naměřené uživatelem.

9) Parametry služby: v případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k internetu má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 40 ~~Všeobecně obchodních podmínek.~~

Tabulka rychlostí k poskytované službě EK :

10) 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.

10.1) 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 povinnosti přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- 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 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.

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

11. 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 v sekci informace, 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, 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 analogově a digitálně. Pro digitální přenos je použitý standard DVBT a DVB-C. Pro analogový přenos televize standard PAL B/G, D/K a u rozhlasu standard FM2 VKV.

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).

4) Minimální nabízená 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 v sekci informace, 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, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne : 1. 3. 2018