

# Specifikace služeb poskytovatele – společnosti Kabelová televize Kadaň, a.s. se sídlem kpt. Jaroše 1477, 432 01 Kadaň IČ: 46709584

## Služba přístupu k síti Internet

**1) Popis služby :** služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití technologie EURODOCSIS a GPON prostřednictvím pevné telekomunikační sítě 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.

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

**Velká opakující se odchyška :** od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat se rozumí odchyška, 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 nejhodnější 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 – tato technologie je dostupná na celém území města Kadaně. Pro optickou pevnou telekomunikační síť FTTH služby Internet je používána technologie GPON, která je dostupná v panelové výstavbě na území města Kadaně.

**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 účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení

- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Kabelové televize Kadaň, a.s.

**8) Požadavky na koncové zařízení :**

technologie EURODOCSIS 2.0, 3.0 – kabelový modem 2.0, 3.0 (download : 112 -700 MHz, upload : 18-65 MHz), power síla signálu : download : - 17 až 17 dBmV upload : 8 až 58 dBmV), technologie GPON – modem (vlnová délka vysílání 1490-1310 nm)

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému modemu nebo k modemu mohou výrazně negativně ovlivnit rychlost naměřené uživatelem. Koncové zařízení uživatele je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

**9) Parametry služby :** v případě velké trvalé nebo velké pravidelné se opakující odchyšky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k internetu má uživatel možnost uplatnit reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.

**Měření rychlosti :** je prováděno pomocí transportní vrstvy.

**Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb :** Naše tarify jsou vhodné pro všechny základní druhy internetových služeb (surfování na internetu, streamování, hlasové služby atd.)

**Tabulka rychlostí k poskytované službě EK :**

Technologie	tarif	download/upload	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
FTTH GPON	Optika I	Mbps/Mbps	100/100	100/100	90/90	2/2
	Optika II	Mbps/Mbps	200/200	200/200	190/190	4/4
	Škola Optika I	Mbps/Mbps	50/50	50/50	40/40	10/10
	Škola Optika II	Mbps/Mbps	100/100	100/100	90/90	20/20
DOCSIS 3	Premium	Mbps/Mbps	70/10	70/10	60/5	5/1
DOCSIS 2	Brouzdám	Mbps/Mbps	20/3	20/3	10/2	2/1
	Linka I	Mbps/Mbps	25/4	25/4	15/2	2/1
	Linka II	Mbps/Mbps	30/5	30/5	20/2	2/1
	Linka III	Mbps/Mbps	35/5	35/5	30/2	2/1
	Síť I	Mbps/Mbps	5/5	5/5	5/5	2/2
	Síť II	Mbps/Mbps	7/7	7/7	7/7	4/4
	Škola II	Mbps/Mbps	9/9	9/9	5/5	5/5

**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 opodstatněně 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.

Tato pravidla nejsou závislá na účtovacím 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 Kabelová televize Kadaň, a.s. 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 Kabelová televize Kadaň, a.s.. V případě, že uživatel využívá službu v rozporu s ustanoveními v částech Podmínky funkčnosti služby nebo Omezení mobility služby těchto podmínek, 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.ktkadan.cz](http://www.ktkadan.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.ktkadan.cz](http://www.ktkadan.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 primárně standard 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 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 48 hodin.

**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 s jinými přijímacími zařízeními (SET-TOP-BOXY, CA moduly apod.), než které sám nabízí. Může nastat situace, že přijímací zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců připojené na síť poskytovatele nebude plně funkční. Za tento stav není Poskytovatel schopen převzít odpovědnost.

**8) Podmíněný přístup (kódování):** podmíněný přístup (kódování) je postup, který zajišťuje, aby uživateli televizní služby byla zpřístupněna pouze ta programová nabídka, kterou si předplatil. Poskytovatel používá kódování CONAX CAS7. Pro sledování kódovaných programů je potřeba dekodér Conax a dekódovací karta (dodá poskytovatel), vhodný televizor s DVB-C tunerem a CI+ slotem nebo SET-TOP-BOX s DVB-C tunerem s CI slotem.

## Doplňková televizní služba – KTK plus

**Informace o službě :** KTKplus je doplňková služba k dodávce televizních programů prostřednictvím kabelové televize Kadaň. KTKplus rozšiřuje možnosti běžného kabelového příjmu v rámci domácnosti o možnost sledovat televizní programy na dalších zařízeních. Součástí služby je sledování v reálném čase (živé vysílání). Dále je možné sledovat pořady zpět až o 7dní. Další možností je zastavení právě probíhajícího vysílání. Součástí služby je nahrávání 50hodin dle Vašeho uvážení. Můžete si zvolit, který pořad si chcete nahrát a shlédnout později. Služba je automaticky vázána k televizní službě (omezená, základní nabídka). Tudíž doplňkovou službu KTKplus bez platby min. za omezenou nabídku není možné. Služba na koaxiální síti je z důvodu většího datového toku omezena. Službu nebude aktivována na SMART TV, STB. Služba bude dostupná pouze v režimu SD pro notebooky, počítače, tablety, smartphony. Omezení se týká i počtu současně aktivních zařízení. Některé televizní stanice aplikují omezení počtu současně zapnutých zařízení, na kterých pořady můžete sledovat. Je nám líto, že může docházet k výše popsaným omezením. Omezení provádí systém automaticky na základě požadavků držitelů autorských práv a Kabelová televize Kadaň, a.s. nemůže tuto situaci ovlivnit.

**Aktivace služby :** aktivace se provádí na pokladně Kabelové televize Kadaň, a.s. kde je předána emailová adresa uživatele. Zde bude sepsán doplněk k Vaší smlouvě o přidání služby KTKplus. Na uvedený email Vás budeme informovat o aktivaci služby, kde bude zasláno přihlášení ke službě (email, heslo). Toto heslo si můžete později změnit dle Vašeho uvážení.

**Možnosti sledování služby :** Službu je možné sledovat zadáním [www.modernitv.cz](http://www.modernitv.cz) do webového prohlížeče notebooku či osobního počítače. Na této stránce je nutné zadat Vaše přihlášení, které bude email. Další možností je sledování na smartphonu, tabletu. Zde je nutné stáhnout aplikaci modernitv z dostupného obchodu v zařízení. Android telefony, tablety – aplikace google play, zde vyhledat aplikaci modernitv, aplikace se stáhne do zařízení. Nyní již stačí aplikaci spustit a přihlásit dle údajů o přihlášení. Iphone telefony, tablety - aplikace Appstore, zde vyhledat aplikaci modernitv, aplikace se stáhne do zařízení. Nyní již stačí aplikaci spustit a přihlásit dle údajů o přihlášení. Windows mobile telefony, tablety - aplikace store (obchod), zde vyhledat aplikaci modernitv, aplikace se stáhne do zařízení. Nyní již stačí aplikaci spustit a přihlásit dle údajů o přihlášení. Smart TV – tato služba je dostupná pouze u uživatelů, kteří jsou připojeni k internetu optickým vláknem. Jelikož je primárně služba určena pro sledování na pc, tabletu, mobilním telefonu nemusí být služba plně kompatibilní se SMART TV. Podporovaná zařízení SMART TV naleznete na stránkách [www.modernitv.cz](http://www.modernitv.cz), dále o službě a podporovaná zařízení.

**Požadavky :** Pro bezproblémové užití doplňkové služby KTK plus na dalších elektronických zařízeních musí mít Uživatel k dispozici připojení k Internetu o rychlosti nejméně 1,2 Mbit/s. Pro bezproblémové užití služeb na set-top-boxu či Smart TV musí mít Uživatel k dispozici připojení k Internetu o rychlosti nejméně 6 Mbit/s.

**9) Informace :** podrobné informace k televizní službě jsou na webových stránkách poskytovatele [www.ktkadan.cz](http://www.ktkadan.cz), kde jsou také 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.ktkadan.cz](http://www.ktkadan.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne : 1.11.2018