

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) Kvalita služby:

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

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

- a) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat** se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti služby přístupu k internetu, tj. **pokles skutečně dosahované rychlosti** odpovídající **měření stanovené TCP propustnosti** pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- b) Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat** se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň **ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti** odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- c) Za výpadek služby** se považuje taková situace, při které **poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti** odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu **velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload)** dle bodu a) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu **velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload)** dle bodu b) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu **výpadek služby** dle bodu c) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.

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

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

7) Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby: z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutností 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.

8) Podmínky dostupnosti služby: pro koaxiální pevnou telekomunikační síť služby Internet je používána technologie EURODOCSIS 2.0, 3.0 – 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 účastnickova 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.
- narušení integrity sítě

9) 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 naměřenou 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.

10) Parametry služby:

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	300/300	300/300	180/180	90/90
	Optika II	Mbps/Mbps	500/500	500/500	300/300	150/150
	Škola Optika I	Mbps/Mbps	50/50	50/50	30/30	15/15
	Škola Optika II	Mbps/Mbps	100/100	100/100	60/60	30/30
DOCSIS 3	Premium	Mbps/Mbps	100/10	100/10	60/6	30/3
DOCSIS 2	Brouzdám	Mbps/Mbps	20/3	20/3	12/2	6/1
	Linka I	Mbps/Mbps	25/4	25/4	15/2,5	7,5/1,5
	Linka II	Mbps/Mbps	30/5	30/5	18/3	9/1,5
	Linka III	Mbps/Mbps	35/5	35/5	21/3	10,5/1,5
	Síť I	Mbps/Mbps	7/7	7/7	4,5/4,5	2,5/2,5
	Síť II	Mbps/Mbps	9/9	9/9	5,5/5,5	3/3
	Škola II	Mbps/Mbps	9/9	9/9	5,5/5,5	3/3

11) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření řízení provozu: tato pravidla mají za úkol zajistit rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.

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

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

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.

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.

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

12) Společná ustanovení: tyto podmínky platí pro všechny uživatele společnosti 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 Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a platný ceník služeb. Podrobné informace k internetovým službám jsou na webových stránkách poskytovatele 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, 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 (přerušování 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 dekoder 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, a.s.. Součástí služby je sledování v reálném čase (živé vysílání). Dále je možné sledovat pořady zpět až o 7 dní. Další možností je zastavení právě probíhajícího vysílání. Součástí služby je nahrávání 50hodin dle Vašeho uvážení

Aktivace služby: aktivace se provádí na pokladně Kabelové televize Kadaň, a.s.

Možnosti sledování služby: Službu je možné sledovat zadáním www.modernitv.cz do webového prohlížeče notebooku či osobního počítače.

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, 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, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne: 1.1.2021 a nahrazují tím podmínky platné od 1.11.2018