



Tyto podmínky jsou vydány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb poskytovatele NejPřipojení.cz, s.r.o. IČ: 25322478 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné v Dokumentech ke stažení na <https://nejpripojeni.cz/xdsl/>.

1. Definice pojmů

- **Maximální dostupná rychlost** je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí 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** je rychlost, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosáhnout v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- **Minimální rychlost** se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat, kterou se poskytovatel zavázal poskytovat.
- **Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- **Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2. Služba přístupu k internetu xDSL

Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkům služby v co možná nejvyšší kvalitě.

Tarif	Maximální rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Inzerovaná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Minimální rychlost stahování/odesílání (Mbps)
6 Mbps	6/0,5	6/0,5	3,6/0,3	1,8/0,15
8 Mbps	8/0,5	8/0,5	4,8/0,3	2,4/0,15
16 Mbps	16/0,5	16/0,5	9,6/0,3	4,8/0,15
20 Mbps	20/2	20/2	12/1,2	6/0,6
50 Mbps	50/5	50/5	30/3	15/1,5
100 Mbps	100/10	100/10	60/6	30/3
250 Mbps	250/25	250/25	150/15	75/7,5
250/250 Mbps	250/250	250/250	150/150	150/150

3. Reklamacie služby přístupu k internetu

Měření rychlosti služby přístupu k internetu – relevantní výsledek měření zjistíte pouze na počítači připojeném ethernetovým kabelem. Na modemu/routeru musí být vypnutá Wi-Fi a ostatní zařízení musí být odpojena. V počítači musí být rovněž ukončeny všechny aplikace, které využívají internetové připojení.

Poskytovatel má v oprávněných případech dle Všeobecných obchodních podmínek právo omezit přístup ke službám elektronických komunikací.

Pokud zákazník dle výše zmíněného postupu zjistí velkou trvající odchylku, velkou opakující se odchylku nebo nedodržení minimální rychlosti, musí v době trvání vady kontaktovat technickou podporu na tel. 588 880 506 nebo e-mailem vorel@nejpripojeni.cz. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za nedostupnost služby.

V případě velké trvající, velké opakující se odchylky nebo nedodržení minimální rychlosti má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby, nejpozději však do 2 měsíců. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že službu bylo možno využít jen částečně, anebo vůbec pro závadu technického charakteru ze strany poskytovatele, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si poskytovatel vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi dle platného Ceníku.

V případě, že je vada neodstranitelná, má zákazník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace zákazníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

4. Ostatní ujednání

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a vztahují se na všechny smlouvy o poskytování Služby přístupu k internetu, včetně smluv uzavřených před datem účinnosti těchto Podmínek.