

Specifikace služeb poskytovatele – společnosti Grepa Networks s.r.o.  
se sídlem Žitná 16/2324, Jablonec nad Nisou, 46601, IČO: IČ: 25492900

### **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 bezdrátové technologie, aktivní či pasivní optické sítě (GPON).

**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 trvajících 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 garantovaná 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, 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.

**7) Podmínky dostupnosti služby:** pro bezdrátovou telekomunikační síť služby Internet je používána technologie Wi-Fi nebo bezdrátová pojítka pracujících na frekvencích 5,10-24,57-66GHz dále jen PtP spoj. Pro optickou pevnou telekomunikační síť FTTx služby Internet je používána aktivní či pasivní technologie (GPON) která je dostupná na území města Jablonec nad Nisou a to ve vybraných lokalitách dle možností poskytovatele.

#### **Faktory ovlivňující připojení:**

- použité koncové zařízení (modem, router, server, pc)

- 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 přímo k modemu kabelem (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 firmy Grepa Networks s.r.o.

- pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba internetového připojení. Účastník/uživatel výslovně souhlasí s tím, že využívání služeb Lepší.TV, KukiTV a Videopůjčovna KukiTV může mít vliv na službu k přístupu k síti internet při současném využívání v místě instalace.

- služba KukiTV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost podle použité kvality sledování o přibližně 5 - 12 Mb/s.

- služba Lepší.TV: Služba sledování TV snižuje dostupnou rychlost podle použité kvality sledování o přibližně 4 - 12 Mb/s.

#### **8) Požadavky na koncové zařízení:**

technologie Wi-Fi a PtP spoje kompatibilní s přípojnými body firmy Grepa Networks s.r.o., avšak regulovaným výkonem a frekvencí odpovídající platným normám ČTÚ. Jsou to zejména výrobky Mikrotik a Ubiquiti. Specifikace jsou dány přípojným bodem, na který je účastník připojí, dá se však obecně říci, že jsou to zařízení pracující v pásmu 2,4; 5; 57-66 GHz. Nedostatečná technická kvalita zařízení, pasivní periferie kabelových sítí uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému modemu nebo k Wi-Fi modemu mohou výrazně negativně ovlivnit rychlost naměřenou uživatelem.

**9) Parametry služby:** v případě velké trvalé nebo velké pravidelné se opakující odchylky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k internetu má zákazník možnost uplatnit reklamaci.

**Reklamáce:** musí mít písemnou formu a musí být podána v sídle poskytovatele dle VOP nebo e-mailem [info@grepa.cz](mailto:info@grepa.cz) neodkladně po zjištění vady služby či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, nebo do dvou měsíců po doručení vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se nezabývá povinností reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit. Reklamáce musí být označena jako "Reklamáce" a musí obsahovat identifikační údaje účastníka, popis důvodu reklamace služby či vyúčtování ceny a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení reklamace písemně. Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné smlouvy v dohodnutém

rozsahu, a to v nejbližším vyúčtování, jejíž výše je stanovena vzorcem: náhrada = celková měsíční platba \* (úhrn doba poruchy – 48 hod.) / 720. V případě že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na ČTÚ s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro reklamaci. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických komunikacích.

**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 :**

	Tarif	Download/Upload	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
Technologie 2,4GHz, 5GHz	10/5 Mbps	Mbps/Mbps	10/5	10/5	8/3	1/0,5
	Senior 10/5 Mbps	Mbps/Mbps	10/5	10/5	8/3	1/0,5
	15/7 Mbps	Mbps/Mbps	15/7	15/7	13/5	1,5/0,7
	25/12 Mbps	Mbps/Mbps	25/12	25/12	22/10	2,5/1,2
bytové domy připojené bezdrátovou technologií (2,4 GHz, 5 GHz, 60 GHz)	10/5 Mbps	Mbps/Mbps	10/5	10/5	8/3	1/0,5
	25/12 Mbps	Mbps/Mbps	25/12	25/12	22/10	2,5/1,2
	50/20 Mbps	Mbps/Mbps	50/20	50/20	45/15	5/2
	100/50Mbps	Mbps/Mbps	100/50	100/50	80/30	10/5
Fttx (optické)	G10	Mbps/Mbps	10/10	10/10	9/9	2/2
	G50	Mbps/Mbps	50/50	50/50	47/47	10/10
	G100	Mbps/Mbps	100/100	100/100	92/92	20/20
	G1000	Mbps/Mbps	1000/1000	1000/1000	750/750	100/100

1\* - optické sítě aktivní nebo pasivní – GPON

2\* - potenciál lze využít pokud je koncové zařízení zákazníka připojené přes kabel nikoliv přes Wi-Fi bezdrátově

3\* - potenciál lze využít pokud koncové zařízení zákazníka má 1Gbps LAN port a připojuje se kabelově nikoliv přes Wi-Fi bezdrátově

#### 10) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření řízení

**provozu:** tato pravidla mají za úkol zajistit rovnocestnou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.

**10.1) Zajištění rovnocestné 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.

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 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 vyjma bezdrátového připojení vztahujícího se ke všem tarifům agregace maximálně 1:4.

**11. Společná ustanovení:** tyto podmínky platí pro všechny uživatele společnosti Grepa Networks s.r.o. 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 podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (včetně postupu při uplatňování a vyřizování reklamací) a platný Ceník služeb. Podrobné informace k internetovým službám jsou na webových stránkách poskytovatele [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) v sekci informace.

## Doplňková televizní služba ke službě Internet – WEB TV

**Informace o službě:** WEB TV je doplňková služba ke službě Internet a rozšiřuje možnosti běžného kabelového či Wi-Fi příjmu v rámci domácnosti o možnosti sledovat vybrané TV kanály dle výběru poskytovatele. Součástí služby je sledování v reálném čase (živé vysílání). Dále je možné sledovat pořady zpět až o 40dní. Další možností je zastavení právě probíhajícího vysílání.

Služba je automaticky vázána k internetové službě a není tedy již dále zpoplatněna. Nelze ji však využívat přes sítě ostatních poskytovatelů internetu. Služba bude dostupná pouze v režimu SD pro notebooky, počítače, tablety, smartphony. Omezení se týká i počtu současně aktivních zařízení.

**Aktivace služby:** aktivace se provádí registrací uživatele na stránkách [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) sekce Můj Grep.

Zde bude po aktivaci služby kde zasláno přihlášení ke službě (email, heslo). Toto heslo si můžete později změnit dle Vašeho uvážení.

**Možnosti sledování služby:** Službu je možné sledovat zadáním [www.grepnet.cz](http://www.grepnet.cz) do webového prohlížeče notebooku či osobního počítače. Na této stránce je nutné zadat Vaše přihlášení, které bude email a heslo prvně zasláné SMS poskytovatelem, poté lze měnit za jiné uživatelem zvolené dle libosti.

## Doplňková služba ke službě Internet – VoIP

**Informace o službě:** je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů rodiny protokolů TCP/UDP/IP prostřednictvím počítačové sítě nebo jiného média, dostupného pro protokol IP. Využívá se pro telefonování prostřednictvím Internetu či jakéhokoliv jiného datového spojení. VoIP nebo-li Voice over

Internet Protokol je doplňková služba ke službě Internet a rozšiřuje možnosti běžného kabelového či Wi-Fi příjmu zejména v rámci domácnosti, tato služba respektive VoIP zařízení (brána či router) je volně přenosné a funkční i v rámci sítě jiného poskytovatele připojeného do sítě internet, poskytovatel neodpovídá za kvalitu signálu při zapojení VoIP brány do jiné sítě než je síť poskytovatele.

**Faktory ovlivňující připojení:**

Služba VoIP je úzce svázaná s funkčností služby Internet pokud dojde k výpadku služby Internet není dostupná ani doplňková služba VoIP. Může být do jisté míry omezena nevhodným nastavením domácího routeru, kabeláží či jiných periferních zařízení přímo spojených do lokální sítě. Platí pro ní výše uvedené specifikace stejné jako pro službu Internet jelikož na tuto službu přímo navazuje (nevztahuje se pokud je internet od jiného poskytovatele než je fa Grep Networks s.r.o.).

Služba VoIP je vhodná pro všechny účastníky, kteří jsou nebo budou připojeni do sítě internet. Nelze ji použít samostatně bez přístupu do internetu a to bez rozdílu poskytovatele. Ceny se řídí aktuálními ceníky uvedených na stránkách poskytovatele nebo dle ceníku v sekci Ke Stažení.

Poskytovatel neodpovídá za kvalitu signálu protistrany.

**Požadavky na připojení:** Minimální zátěž na datovou linku (připojení k internetu) je 90kbit/s běžně dostačuje připojení 100/100kbit/s. Problematická může být konektivita Wi-Fi s výpadky paketů vlivem zarušení, počasí, atd. Což způsobuje rozpad hlasu nebo výpadky při hovorech, při zřízení služby je nutné na danou problematiku brát zřetel.

## Televizní služby – IPTV

**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 pomocí sítí FTTx a dále pomocí UTP kabelu Cat5e až do StBoxu, který je spojen s uživatelskou TV pomocí HDMI kabelu nebo CINCH kabelu (zejména starší TV).

**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.

Služba není omezena jinou z výše uvedených služeb (Internet, WEB TV, VoIP) a to zejména v kvalitě přenášeného signálu pro IPTV.

**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.

Služba IPTV neomezuje jiné účastníky služby které mu poskytovatel poskytuje v rámci předplacených služeb. Minimální a běžná rychlost datových tarifů nesouvisí s kvalitou dodávané služby IPTV.

**7) Přijímací zařízení:** poskytovatel není schopen garantovat úplnou kompatibilitu digitálního televizního signálu s jinými přijímacími zařízeními (SET-TOP-BOXy, 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. V síti Grepnet lze připojit následující zařízení: Hybroad typ Z205, A313B nebo A321 a to od verze API – 3.751.

**8) Podmíněný přístup (kódování):** podmíněný přístup (kódování) je postup, který zajišťuje, aby uživateli televizní služby byla zpřístupněna pouze ta programová nabídka, kterou si předplatil a týká se zejména prémiových pořadů.

balíčky IPTV a doplňkové tematické balíčky \*

Tv základ		Základní balíček 50 programů			Obsahuje 50 programů, poskytovatel si vyhrazuje právo jejich obsah měnit avšak při zachování stejného počtu vysílacích kanálů.			
Tv domov		Základní balíček 80 programů			Obsahuje 80 programů, poskytovatel si vyhrazuje právo jejich obsah měnit avšak při zachování stejného počtu vysílacích kanálů.			
Tv premium		Základní balíček 110 programů			Obsahuje 110 programů, poskytovatel si vyhrazuje právo jejich obsah měnit avšak při zachování stejného počtu vysílacích kanálů.			
Dokumenty	Sport	Zahraniční	Filmbox Premium	18+	Relax	Dětské	HBO	HBO Premium
DISCOVERY	NOVA SPORT 1	RAI UNO	FightBox HD	PLAYBOY	Československo HD	MINIMAX / C8	HBO	HBO
ANIMAL PLANET	NOVA SPORT 2	RTL 2	FilmBox Extra HD	BRAZZERS	Festival HD	NICKELODEON	HBO 2	HBO 2
DISCOVERY SCIENCE	SPORT 1 HD	RTL	FastnFun HD	EXTASY TV/Leo TV	Doku CS	DUCK TV	HBO COMEDY	HBO COMEDY
DISCOVERY TURBO XTRA	SPORT 2 HD	VOX	DocuBox HD		Film Europe HD	JIM JAM		CINEMAX
IDextra	Sport 1	CBS REALITY	FashionBox HD		AXN			CINEMAX 2
TLC	Sport 2	ENGLISH CLUB TV	360 TuneBox HD		AXN B/W			
NATIONAL GEO. WILD	EUROSPORT 1	Perviy	FilmBox Premium		AMC			
SPEKTRUM	EUROSPORT 1 HD	ARTE	FilmBox Family		CS			
TRAVEL CHANNEL	EUROSPORT 2	ORF 1	FilmBox HD		MINI_FILM_HOROR			
NATIONAL GEO. HD	EUROSPORT 2 HD	ORF 2	FilmBox Arthouse		FILM+			
VIASAT EXPLORE / SP	GOLF CHANNEL	FRANCE 24	EroX HD		SPEKTRUM HOME			
VIASAT HISTORY	EXTREME S. TEM	BBC WORLD	EroXXX HD					
VIASAT NATURE	AUTO MOTOR SPORT HD	EURONEWS						
Fish & Hunting	Arena sport 1							
	Arena sport 1 HD							
	Arena sport 2							
	Arena sport 2 HD							

Tematické balíčky lze kombinovat pouze s výše uvedenými balíčky IPTV, nelze je kombinovat samostatně. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu programů bez udání důvodu, podléhající však platným zákonům telekomunikačních a jiných, tak aby dotčený účastník nebyl omezen množstvím ani kvalitou nabízených programů.

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

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne: 1.8.2020