

## **Ceník pro službu Internet Cable**

Tento Ceník pro službu Internet Cable (dále jen „Ceník“) je vydán obchodní společností MAME Moravské Budějovice, s.r.o., Tovačovského sady 98, 676 02 Moravské Budějovice, IČO 25570161; společnost je zapsaná v obchodním rejstříku, Krajský soud v Brně vede v oddíle C vložku 34189. Ceník je vydán podle ustanovení § 1751 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a určuje část obsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

### **Článek 1. Pravidelné periodické úhrady služeb Rychlost stahování a vkládání, vliv odchylek**

- C-START - cena 299,00;

rychlosti stahování/vkládání v Mbit/s: minimální 12,0/3,0; běžně dostupná 24,0/6,0; maximální 40,0/10,0; inzerovaná 40,0/10,0

- C1 - cena 400,00;

rychlosti stahování/vkládání v Mbit/s: minimální 24,0/3,0; běžně dostupná 48,0/6,0; maximální 80,0/10,0; inzerovaná 80,0/10,0

- C2 - cena 500,00;

rychlosti stahování/vkládání v Mbit/s: minimální 36,0/3,0; běžně dostupná 72,0/6,0; maximální 120,0/10,0; inzerovaná 120,0/10,0

- C3 - cena 900,00;

rychlosti stahování/vkládání v Mbit/s: minimální 48,0/3,0; běžně dostupná 96,0/6,0; maximální 160,0/10,0; inzerovaná 160,0/10,0

### **Článek 2. Informace k poskytovaným datovým službám**

Rychlost služby stahování je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k Zákazníkovi. Rychlost služby vkládání je objem přenesených dat za jednotku času ve směru od Zákazníka.

Maximální rychlost stahování je rychlost odpovídající stahování dat.

Maximální rychlost vkládání je rychlost odpovídající vkládání dat.

Minimální rychlost stahování je nejnižší rychlost stahování dat, kterou se Poskytovatel smluvně zavazuje poskytnout Zákazníkovi. Hodnota minimální rychlosti, a tedy rychlost stahování dat, nesmí klesnout pod hodnotu minimální rychlosti. Minimální rychlost vkládání je nejnižší rychlost vkládání dat, kterou se Poskytovatel smluvně zavazuje poskytnout Zákazníkovi. Hodnota minimální rychlosti, a tedy rychlost vkládání dat, nesmí klesnout pod hodnotu minimální rychlosti.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou Poskytovatel označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu se Zákazníkem, kdy hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jejíž hodnotu může Zákazník předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně

dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

### **Omezení datových služeb:**

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlosti). Naše společnost monitoruje a na základě výsledků přizpůsobuje přenosové kapacity každého segmentu sítě. Přesto mohou nastat takové situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí. Ve smyslu článku 4 odst. 1 písm. b) Nařízení tímto Poskytovatel informuje, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

Objednané služby ve smyslu článku 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 (dále jen „Nařízení“) mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (resp. na konkrétní OTT službě), jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Pokud máte potíže se zobrazením konkrétního obsahu, využitím konkrétní aplikace nebo služby, informujte se u poskytovatele tohoto obsahu o potřebné šířce pásma. V případě potřeby se můžete obrátit také na nás, abychom Vám poradili s výběrem vhodného datového tarifu. Služby, které koncový uživatel využívá, se mohou vzájemně ovlivňovat. Např. pokud je Zákazníkovi dodáván internet s nízkou přenosovou rychlostí, nemusí být možné využívat služeb internetové televize a zároveň z internetu stahovat bez toho, aniž by zaznamenal zhoršení kvality internetové televize. V takovém případě doporučujeme zastavit využívání služeb (Youtube, IP TV, stahování). Pokud se poté parametry služby (přístup k internetu) vrátí do normálu, nejedná se o problém s internetovým připojením, ale o překročení kapacity daného připojení a je vhodné zvolit tarif s vyšší přenosovou rychlostí (kapacitou). Poskytovatel je odpovědný výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Poskytovatele zůstávají mimo jeho kontrolu a odpovědnost. Nedostatečná technická kvalita zařízení Zákazníka nebo nevhodný způsob jejich připojení k síti nebo koncovým zařízením mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené Zákazníkem. Zákazník je v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje a nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

### **Řízení datového provozu:**

Poskytovatel je oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a k úpravě provozu, a to na základě povinností stanovených právními předpisy nebo uložených orgánem veřejné moci. Poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci, a to za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření na kybernetický útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě Poskytovatel závadný datový provoz eliminuje. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity Poskytovatel dočasně datový provoz omezí.

### **Odchytky, postup pro uplatňování reklamace:**

Detekovatelná změna výkonu služby nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvajícím odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku má Zákazník právo datové služby reklamovat. Reklamace se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím naší Hot-line 477 012 059, která je zpoplatněna dle tarifkace příslušného operátora, nebo prostřednictvím e-mailu na [info@mamenet.cz](mailto:info@mamenet.cz) (zdarma). V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

### **Článek 3. Jednorázové úkony**

- dočasné odpojení - cena 300,00;
- výjezd servisního pracovníka - cena 484,00 za každou započatou hodinu;
- smluvní pokuta za prodlení s úhradou – cena 200,00;
- jednorázový poplatek za zapojení služeb – cena 1500,00 (v této ceně je zahrnuto zřízení připojení k první účastnické zásuvce, další rozvody na přání Zákazníka jsou předmětem individuální kalkulace).
- dotovaná cena zařízení – cena 100,00
- standardní cena zařízení – cena 2500,00

### **Článek 4. Měna a daň z přidané hodnoty**

Výše ceny je v Ceníku uváděna v Kč, a to včetně daně z přidané hodnoty.

### **Článek 5. Účinnost Ceníku**

Tento Ceník nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2024 a v plném rozsahu nahrazuje Ceník účinný ode dne 1. července 2022.