

CENÍK

služby polna.net platný od 1. 2. 2023

verze: 202301

Podmínky poskytování a popis služeb přístupu k internetu a doplňují technické informace ke službám projektu polna.net poskytovaných společnostmi CNW computer network s.r.o., Olympijská 1913/1, 160 00 Praha 6, IČ 25604082 („poskytovatel“).

1. Služby přístupu k internetu v pevné síti – polna.net

Jednotlivé tarify se liší pouze rychlostí. Na žádný tarif není aplikována politika FUP (fair user policy). Každý tarif je na požádání možno vyzkoušet na 14 dnů zcela zdarma. Při roční platbě je poskytována sleva 1/12 z celkové ceny úhrady.

Bezdrátové tarify

Tarif	Rychlost bezdrátové linky až stahování/odesílání (download/upload)			Cena
	maximální/inzerovaná 100% maximální	běžná 60% maximální	minimální 30% maximální	
A1	9/3 Mbps	5,5/1,8 Mbps	2,7/0,9 Mbps	199,-
A2	18/6 Mbps	10,8/3,6 Mbps	5,4/1,8 Mbps	299,-
A3	27/9 Mbps	16,2/5,4 Mbps	8,1/2,7 Mbps	399,-
A4	36/12 Mbps	21,6/7,2 Mbps	10,8/3,6 Mbps	499,-

Optické tarify

Tarif	Rychlost optické linky až stahování/odesílání (download/upload)			Cena
	maximální/inzerovaná 100% maximální	běžná 60% maximální	minimální 30% maximální	
F1	150/150 Mbps	90/90 Mbps	45/45 Mbps	399,-
F2	100/100 Mbps	60/60 Mbps	30/30 Mbps	349,-
F3	50/50 Mbps	30/30 Mbps	15/15 Mbps	299,-
F4	10/10 Mbps	6/6 Mbps	3/3 Mbps	199,-

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel 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.

Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Velká trvajících odchylna: za velkou trvajících odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakujících se odchylna: za velkou opakujících se odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.

Veškeré výše uvedené definice vycházejí z všeobecného oprávnění č. [VO-S/1/08.2020-9](#) v platném znění, které je nedílnou součástí tohoto ceníku.

2. Vysvětlení a technický provoz služeb přístupu k internetu v pevné síti – polna.net

Způsob měření rychlosti uváděných výše je prováděn na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4. – transportní vrstvě.

Důsledky odchylny od uvedených rychlostí

Odchylna od inzerované rychlosti nemá žádný zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu či jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji

Rozdíly v udávaných rychlostech

- a. při reálném provozu je průměrná rychlost bezdrátových internetových linek na úrovni přibližně 60% inzerované rychlosti, tedy na úrovni běžné rychlosti. Rychlost je odvislá především na vytíženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý účastník v danou chvíli připojen a také na vytíženosti páteřní trasy takového přístupového bodu
- b. při minimální zátěži, zejména mimo časy ve špičkách, se rychlost reálně přibližuje inzerované/maximální

- c. při nadměrné zátěži, zejména v časech špičky, může rychlost kolísat, případně se snížit až na minimální, tedy garantovanou, rychlost, což je 30% inzerované/maximální rychlosti

Faktory ovlivňující kvalitu služby

Způsob využívání obsahu, aplikací a dalších služeb zákazníkem má významný vliv na výslednou kvalitu služby přístupu k internetu (rychlost či jiné parametry kvality např. odezva ping, tedy latence). Tento vliv může v některých případech ovlivnit internetovou linku natolik, že se z pohledu zákazníka může jevit internetové připojení jako téměř nefunkční (TV obraz se bude rozpadat či kostičkovat nebo se úplně zastaví=zamrzne, načítání stránek bude vykazovat velmi dlouhou prodlevu apod.). V této situaci je pro posouzení vlivu využívání obsahu na kvalitu připojení nutno zastavit, ukončit konzumaci, stahování, sledování veškerého datově náročného obsahu a následně provést srovnání kvality připojení na méně datově náročných aplikacích se stavem před vypnutím datově náročných aplikací s datově náročným obsahem. Pokud tedy např. po vypnutí přehrávání videa se zlepší odezva na internetovém prohlížeči, či po vypnutí stahování filmu z internetu se zlepší obraz IPTV, pak jednoznačně došlo k překročení kapacity internetového připojení a toto připojení tedy samo o sobě nevykazuje zhoršenou kvalitu. Řešením je buď navýšení kapacity internetového připojení u poskytovatele, omezení datově náročného obsahu či rozložení konzumace datově náročnějšího obsahu do delšího časového období, například že se stahování dat provádí v noci, mimo čas sledování IPTV apod.

Nejnáročnější obsah/služby z pohledu datové náročnosti

Za obsah, který má největší vliv na výslednou kvalitu a rychlost služby připojení k internetu, je jednoznačně sledování (online i offline) a stahování videa ze serverů, které toto umožňují, včetně sledování IPTV ve vysoké kvalitě rozlišení obrazu. Dále má velmi vysoký vliv na výslednou kvalitu i celkový počet jednotlivých samostatných streamů, kdy každý další kanál/stahování/sledování na dalším počítači či mobilním zařízení, násobí kapacitu objemu stahovaných dat a tím současně snižuje maximální možnou zbylou využitelnou kapacitu služby připojení k internetu.

Dopad faktorů kvality na možnost využití jednotlivých služeb

Všechny nabízené tarify jsou vhodné pro běžný způsob využívání a druh internetových služeb typu emailová korespondence, prohlížení www stránek, hlasové služby atd. Při výběru tarifu je však důležité zvážit, pro jaký účel bude zákazník převážně službu přístupu k internetu využívat a podle tohoto zvolit vyhovující tarif. Při zájmu o využívání specializovaných a datově náročnějších služeb jako například IPTV velmi doporučujeme zvolit tarif s běžnou dostupnou rychlostí stahování větší než 15 Mbps.

Doporučení k domácím sítím

Na základě praktických mnohaletých zkušeností doporučujeme všem zákazníkům, kteří využívají ve své domácí síti WiFi a bezdrátová zařízení jako např. mobilní telefon, tablet, notebook následující:

- a. používat WiFi router, který svým výkonem a použitou normou bude korespondovat s využívanou službou poskytovatele
- b. mít možnost připojení zařízení k WiFi routeru i pomocí ethernetového kabelu a v případě pochybnosti o kvalitě připojení zákazníka lze srovnáním kvality mezi bezdrátovým připojením zařízení a připojením zařízení zákazníka kabelem k WiFi routeru identifikovat problém, který je zpravidla na bezdrátové části WiFi router
- c. mít WiFi router umístěnou na vhodném místě; jako nejvhodnější umístění WiFi routeru je ve středu nejčastějšího používání zařízení účastníka s co nejmenším počtem fyzických překážek mezi WiFi a zařízením zákazníka (fyzickými překážkami jsou standardně zdi a nábytek); v případě nevhodného umístění WiFi routeru, například na půdě, v rohu místnosti apod. dochází ke zhoršení kvality signálu a datové propustnosti WiFi části routeru a tím i ke zhoršení celkové kvality služby

- d. mít WiFi dostatečně zabezpečenou a nesdílet s nikým heslo; nezabezpečená WiFi je snadným terčem zneužití a následky mohou dopadnout i na zákazníka

Dodržením těchto základních zásad zákazník zamezí, případně minimalizuje negativní vliv své WiFi na kvalitu služby poskytovatele.

3. Reklamacce

V případě **velké trvající odchylky** či **velké opakující se odchylky** od stanovených parametrů běžné dostupné rychlosti či v případě poklesu běžné dostupné rychlosti pod hodnotu minimální uváděné rychlosti je zákazník oprávněn reklamovat službu v souladu s [Všeobecnými obchodními podmínkami](#) čl. 9 v platném znění.

Reklamaci doporučujeme provádět písemně na email chci@polna.net.

4. Instalace / aktivace

- a. aktivace 0,- Kč (zdarma)

V ceně aktivace je obsaženo zapůjčení přijímacího zařízení včetně napájecího zdroje a jeho instalace na vhodném místě, maximálně 10m kabelu, 2 RJ-45 konektory a doprava technika.

V ceně aktivace není zejména, nikoliv však bezvýhradně kabeláž nad 10m délky, konzoly, instalační montážní materiál, nadstandardní práce s přípravou a realizací datové trasy (zejména lišty, vrtání a průrazy zdí, stožáry a stožárové úchytky apod.), aktivní síťové prvky či jakékoliv komponenty instalované do koncových zařízení zákazníka.

- b. práce technika 650,- Kč / hod
c. ethernet UTP kabel 7,30 Kč / m
d. konektor UTP RJ45 8,47 Kč / ks
e. ethernet FTP kabel 19,- Kč / m
f. konektor FTP RJ45 17,50 Kč / ks
g. odborné konzultace, práce s optikou 799,- Kč / hod

5. Ostatní služby

- a. doprava do 20 km 300,- Kč
b. doprava nad 20 km 12,10 Kč
c. přesměrování portů 0,- Kč (zdarma)
d. veřejná IP adresa – 1 kus 121,- Kč / měsíc

6. Smluvní poplatky a pokuty

- a. zaslání tištěného vyúčtování poštou 150,- Kč / ks
b. zaslání upomínky na doklad po splatnosti 250,- Kč / ks
c. vypnutí poskytované služby pro neplacení 250,- Kč / ks
d. obnovení poskytované služby – reaktivace 250,- Kč / ks
e. změna parametrů smlouvy 0,- Kč (zdarma)
f. převod smlouvy na jiného zákazníka 0,- Kč (zdarma)
g. neoprávněné poskytování služeb třetí straně 10.000,- Kč / ks
h. náhrada za nevrácené či zničené přijímací zařízení dle ceny uvedené ve Smlouvě

7. Služby IPTV – internetová televize

- a. sledovaniTV.cz – balíček START 150,- Kč / měsíc

Službu lze objednat pouze u tarifů A3, A4, F1, F2 a F3. U ostatních tarifů službu nelze objednat.

- b. SledovaniTV.cz – set-top-box 2.450,- Kč / ks

Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč včetně příslušné sazby DPH.