



Ceník internetových služeb (DSL, Optical)

platný od 1. 3. 2021

1. Standardní tarify

Tarif	Běžně dostupná rychlost pro stahování (download)	Běžně dostupná rychlost pro odesílání (upload)	Techn.	Bez DPH	S DPH	Bonus. cena (sleva) *1
XS	2 Mbps	256 kbps	ADSL	280,15 Kč	339,00 Kč	10%
S	6 - 16 Mbps	512 - 756 kbps	ADSL	329,73 Kč	399,00 Kč	10%
M	12 - 24 Mbps	1 - 2 Mbps	VDSL, Optical	354,53 Kč	429,00 Kč	10%
L	40 - 55 Mbps	4 - 5 Mbps	VDSL, Optical	371,05 Kč	449,00 Kč	10%
XL	80 - 105 Mbps	8 - 10 Mbps	VDSL, Optical	437,17 Kč	529,00 Kč	10%
XXL	200 - 263 Mbps	25 Mbps	VDSL, Optical	519,81 Kč	629,00 Kč	10%
2XXL	500 Mbps	50 Mbps	Optical	577,65 Kč	699,00 Kč	10%
4XXL	1000 Mbps	100 Mbps	Optical	660,29 Kč	799,00 Kč	10%

- Tarify nemají žádné omezení přenosu objemu dat (FUP).
- Každé přípojce je přidělena neveřejná IP adresa, veřejnou je možno objednat.
- Rychlostní profil u tarifu S, L a XL závisí na dostupnosti v konkrétní lokalitě a cena platí pro rychlostní profil v uvedeném rozmezí.
- **VDSL přípojky** jsou realizovány na jednom nebo dvou párech vedení linky. V případě dvou párů je přípojka zakončena modemem Zyxel VMG4005-b60a („**Terminátor *8**“) s rozhraním gigabit ethernet automaticky a zdarma. Terminátor lze na vyžádání za poplatek dodat i na jedno párové přípojky, jinak je přípojka realizovaná se zásuvkou RJ11 a očekává se zapojení VDSL modemu.
- **Optické přípojky** jsou realizovány dodáním optického převodníku (ONT) s rozhraním gigabit ethernet a očekává se zapojení routeru.
- Na přípojkách lze použít vlastní modemy a routery, které splňují parametry dle dokumentu **Typy rozhraní a nastavení**.
- Zákazník zapojením svého vlastního routeru/modemu přebírá veškerou odpovědnost s jeho nastavením a **365internet pro takové zařízení nezajišťuje podporu ani servis**. V případě chybné konfigurace takového routeru/modemu nebo jeho závadě nedochází na přípojce k poruše služby. Naše modemy a routery zasíláme již nastavené.

2. Speciální tarify

Tarify z tabulky níže lze získat pouze v případě, že po objednání plnohodnotného tarifu L, XL nebo XXL na technologii VDSL nebude možno dosáhnout udávaného rychlostního profilu pro daný tarif, tedy nebude možno dosáhnout **spodní hranice běžně dostupné rychlosti**. Při zlepšení kvalitativních parametrů služby dojde ke změně zpět na standardní tarif. **Tarif nelze získat v případě, že je přípojka realizována na jednom páru s koncovým zařízením Terminátor nebo pokud není zapojen modem, který je v nabídce 365internet.** O přidělení a odebrání tarifu rozhoduje vždy 365internet.

Tarif	Běžně dostupná rychlost pro stahování (download) [Mbps]	Běžně dostupná rychlost pro odesílání (upload) [Mbps]	Techn.	Bez DPH	S DPH	Bonus. cena (sleva) *1
L-ST	25 - 39	3 - 5	VDSL	354,53 Kč	429,00 Kč	10%
XL-ST	56 - 79	6 - 8	VDSL	412,37 Kč	499,00 Kč	10%
XXL-ST	120 - 199	18 - 25	VDSL	495,01 Kč	599,00 Kč	10%

3. Kvalita služby

3.1 Kvalitativní parametry

Pro tarify v bodech 1 a 2 platí následující kvalitativní parametry služby:

Tarif	Inzerovaná rychlost (download /upload) [Mbps]	Maximální rychlost (download /upload) [Mbps]	Běžně dostupná rychlost (download) [Mbps]	Běžně dostupná rychlost (upload) [Mbps]	Minimální rychlost (download /upload) [Mbps]	Hraniční rychlost pro spec. tarif [Mbps]
XS	2/0,25	2/0,25	1,2 - 2	0,15 - 0,25	0,6/0,1	není
S **1	6/0,5	16/0,75	6 - 16	0,45 - 0,75	3/0,2	není
M	20/2	24/2	12 - 24	1,2 - 2	6/0,6	není
L-ST	-	39/5	25 - 39	3 - 5	15/1,5	-
L	50/5	55/5	30 - 55	3 - 5	15/1,5	40
XL-ST	-	79/8	56 - 79	6 - 8	30/3	-
XL	100/10	105/10	60 - 105	6 - 10	30/3	80
XXL-ST	-	199/25	120 - 199	18 - 25	75/7,5	-
XXL	250/25	263/25	200 - 263	18 - 25	75/7,5	200
2XXL	500/50	500/50	400 - 500	40 - 50	150/15	není
4XXL	1000/100	1000/100	800 - 1000	80 - 100	300/30	není

1 Pro tarif ADSL S platí, že při objednání služby bude k dispozici již při zobrazení dostupnosti, na jakém profilu bude služba realizována. Možnosti jsou **6/0,5 Mbps, 8/0,5 Mbps a 16/0,75 Mbps

Inzerovaná rychlost je pro účely zobrazení dostupnosti na webových stránkách a v tiskových materiálech údaj vyjádřený jednou číselnou hodnotou reprezentující rychlost daného tarifu. Tato hodnota je na přípojce reálně dosažitelná.

Běžně dostupná rychlost je taková, kterou lze na přípojce předpokládat a reálně dosahovat. Je vyjádřena rozmezím, ve kterém se rychlost pohybuje, kdy spodní hranice tohoto rozmezí odpovídá 60% hodnotě inzerované rychlosti a horní hranicí je rychlost maximální.

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif.

Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování a odesílání dat, která je na přípojce definována jako minimální kvalita služby. Hodnota je vždy alespoň 30% inzerované rychlosti. V případě nižší než minimální rychlosti se jedná o poruchu služby.

Hraniční rychlost pro speciální tarif je číselná hodnota u tarifů L, XL a XXL realizovaných na VDSL technologii, která představuje rozhodovací kritérium pro přidělení levnějšího tarifu v důsledku nemožnosti dosáhnout kvalitativně lepších parametrů služby. Přípojka, která má přidělen rychlostní profil, který je nižší než hodnota hraniční rychlosti, splňuje nutnou podmínku (nikoliv jedinou a postačující) pro přidělení speciálního tarifu (L-ST, XL-ST, XXL-ST).

3.2 Akceptované způsoby měření

Pro účely kontroly kvality služby a její následné reklamace akceptuje 365internet „laické měření“ provedené na běžně dostupném tzv. měřícím stroji (PC, notebook). Aby mohlo být měření považováno za relevantní, musí být splněny následující podmínky:

- Měření je prováděno přes ethernet kabel připojeném přímo do modemu nebo routeru.
- Nemá-li měřící stroj ethernet port z výroby, je možné využít například USB síťovou kartu. Pro tarify XS až XL postačuje USB 2.0 nebo ethernet port s rozhraním 100 Mbps. Pro tarify XXL až 4XXL je potřeba gigabit ethernet port nebo USB síťová karta verze 3.0 a výše. Měření přes WiFi (2,4 i 5 GHz) nelze považovat za plnohodnotně nahrazující měření po kabelu, lze jej využít jen pro orientační měření.
- V době měření není na měřícím stroji prováděna žádná jiná aktivita, zejména neprobíhá konkurenční stahování dat, aktualizace OS, není sledována internetová televize nebo služby typu video on demand (HBO, Netflix atd).
- Měřící stroj má dostatečný výkon, zejména výkonově zvládne procesor, RAM paměť a případně disk obslužit prováděné měření a během měření nedochází k využití systémových prostředků stroje na 100% (což by samo o sobě bylo omezujícím hrdlem prováděného měření) – není definována minimální konfigurace ani operační systém, ale požadavky na zvládnutí konkrétního výkonu.
- Operační systém je aktualizován a měřící stroj nemá žádný HW konflikt s ovladači.
- Měření je prováděno přes webové rozhraní (doporučen je prohlížeč Google Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge v jejich aktualizovaných verzích).
- Měřeno je přes **speedtest.net** nebo **netmetr.cz**. Uvedené stránky poskytují relevantní hodnoty měření, poskytují stránku s výsledkem i historií jednotlivých měření.
- Měření je provedeno několikrát, minimálně 3 s rozestupy (viz níže typy odchylek a poruch).

3.3 Způsob reklamace kvality služby

V případě, kdy „*Akceptovaným způsobem měření*“ zákazník zjistí, že se kvalita služby dostává opakovaně pod spodní hranici *běžně dostupné rychlosti* (dochází k **velké trvajícím** nebo **velké opakující se odchylce**) nebo pod *minimální rychlost* (dochází k **okamžité poruše služby**), má právo službu reklamovat a požadovat nápravu.

Velkou trvajícím odchylkou je případ, kdy rychlost poklesne pod spodní hranici *běžně dostupné rychlosti* služby trvajícím 70 minut a déle.

Velkou opakující se odchylkou je případ, kdy rychlost alespoň 3x poklesne pod spodní hranici *běžně dostupné rychlosti* služby. Mezi jednotlivými měřeními je interval alespoň 3,5 minuty a měření je provedeno v časovém úseku 90 minut.

Okamžitou poruchou služby je případ, kdy rychlost poklesne pod *minimální rychlost služby*. Pro vyloučení chyby měření je měření provedeno 3x s intervalem alespoň 5 minut mezi jednotlivými měřeními v rámci jednoho kalendářního dne.

Nastane-li jedna z výše uvedených událostí, má zákazník možnost podat reklamaci služby zasláním na e-mail info@365internet.cz nebo vyplněním kontaktního formuláře na webu na adrese <https://www.365internet.cz/domu/kontakty>

Zákazník uvede:

- jméno a příjmení účastníka nebo název firmy,
- číslo smlouvy nebo adresu umístění přípojky (v případě, že má zákazník více služeb, je adresa umístění přípojky povinný údaj),
- telefonický kontakt nebo e-mailovou adresu,
- o který typ odchylky nebo poruchy se jedná,
- odkazy na provedená měření,
- v případě, že nemá zapojen router nebo modem od 365internet též konkrétní typ routeru/modemu (výrobce a označení typu),
- volitelně další poznatky k uvedenému, o způsobu měření nebo zaznamenaných okolnostech během měření.

365internet informuje o průběhu řešení zákazníka do 2 pracovních dní, přičemž standardní lhůta pro vyřízení reklamace je tím nedotčena. Pokud v reklamaci chybějí poptávané údaje, požádá 365internet zákazníka o jejich doplnění a do té doby je lhůta pro vyřízení reklamace pozastavena. Zákazník poskytne součinnost k ověření uvedených odchylek (poruch), například sjednání termínu návštěvy technika v místě umístění přípojky a provedení kontrolního měření. Pro vyloučení pochybností, podání reklamace a provedené *laické měření* **není důvodem pro okamžité odstoupení** od smlouvy **pro neplnění kvalitativních parametrů služby**.

4. Společné ceny

Zřizovací poplatky

Název	Bez DPH	S DPH
Zřízení nové přípojky (ADSL, VDSL, Optical)	825,57 Kč	999,00 Kč
Zřízení nové přípojky (ADSL, VDSL, Optical) – bonusová cena *1	81,81 Kč	99,00 Kč
Přenos DSL přípojky od jiného poskytovatele na infrastrukturu Cetin *2	164,45 Kč	199,00 Kč
Přenos DSL přípojky od jiného poskytovatele na infrastrukturu Cetin *2 – bonusová cena *1	0,83 Kč	1,00 Kč
Převzetí služby od jiného účastníka 365internet		zdarma

Technikem bude nově zřízená služba realizovaná tak, že koncový bod (zásuvka RJ11, Terminátor nebo optický převodník) bude umístěn v prostorách zákazníka následovně:

- v případě bytu v bytovém domě u vchodu do bytu,
- v případě rodinného domu v místě nacházejícím se nejbliže od dostupného vhodného bodu sítě CETIN,
- v případě aktivace společně se zařízením Terminátor bude tento umístěn u nejbližší vhodné elektrické zásuvky nacházející se v rodinném domě/v bytě,
- v případě optické přípojky bude převodník umístěn v rozvodné skříni uvnitř bytu nebo na pozemku rodinného domu, kde je vyveden optický kabel.

Jiné varianty spadají již do rozšířených instalací a je nutno je objednat již při zřízení služby.

Varianty rozšířené instalace

Název	Bez DPH	S DPH
Aktivace a instalace Terminátoru na jedno párové přípojce.	825,57 Kč	999,00 Kč

Název	Bez DPH	S DPH
Aktivace a instalace Terminátoru na dvou párové přípojce při objednání adekvátního tarifu (nejvyšší možný).	zdarma	zdarma
Rozšířená instalace rozvodů v bytě v bytovém domě (do 30 m kabeláže) objednaná současně se zřízením nové přípojky.	205,79 Kč	249,00 Kč
Rozšířená instalace rozvodů v rodinném domě (do 30 m kabeláže) objednaná současně se zřízením nové přípojky.	619,01 Kč	749,00 Kč

Vyúčtování

Název	Bez DPH	S DPH
Tištěné zaslání poštou	24,79 Kč	30 Kč
Tištěné zaslání poštou - doporučeně	41,32 Kč	50 Kč
Elektronické zaslání emailem ve formátu PDF	zdarma	zdarma
Elektronické zaslání ve formátu PDF do datové schránky	24,79 Kč	30 Kč
Zpracování platby přijaté na účet v jiné měně než CZK (například EUR, USD)	16,53 Kč	20 Kč
Odeslání přeplatku po ukončení smlouvy poštovní poukázkou (na vyžádání zákazníka)	41,32 Kč	50 Kč
Dohledání a spárování platby zaslání pod chybným VS	41,32 Kč	50 Kč

Koncová zařízení pro internet - koupě

Technologie	Název	Bez DPH	S DPH
ADSL2	ASUS DSL-N10	660,29 Kč	799,00 Kč
VDSL2 17a	Comtrend VR-3031eu	742,93 Kč	899,00 Kč
	TP-Link TD-W9960	825,57 Kč	999,00 Kč
	ASUS DSL-N16 *4	1073,49 Kč	1299,00 Kč
	TP-Link Archer VR300	1528,01 Kč	1699,00 Kč
	ASUS DSL-AC55U Dual-band AC1200 *4	1858,57 Kč	2249,00 Kč
	TP-Link Archer VR600B	2478,37 Kč	2999,00 Kč
VDSL2 35b	ZyXEL VMG8823-b50b *5	2891,57 Kč	3499,00 Kč
	FritzBox 7530 *5 *7	3717,97 Kč 3304,77 Kč	4499,00 Kč 3999,00 Kč
	ASUS DSL-AC87VG *4 *5	4131,17 Kč	4999,00 Kč
	FritzBox 7590 *4 *5 *6	5370,77 Kč 4131,17 Kč	6499,00 Kč 4999,00 Kč
Optical/LAN/ Terminátor	NETIS WF2411	280,15 Kč	339,00 Kč
	NETIS WF2419i - doprodej	329,73 Kč	399,00 Kč
	ASUS RT-N12+	495,01 Kč	599,00 Kč

Technologie	Název	Bez DPH	S DPH
	NETIS WF2780 - doprodej	742,93 Kč	899,00 Kč
	NETIS N1	825,57 Kč	999,00 Kč
	NETIS 360R	908,27 Kč	1099,00 Kč
	ASUS RT-AC52U_B1	1073,49 Kč	1299,00 Kč
	FRITZ!Box 4040	1900,00 Kč	2299,00 Kč
	ASUS RT-AX55	1900,00 Kč	2299,00 Kč
	TP-Link Deco M4 (2-pack) WiFi mesh systém	2147,93 Kč	2599,00 Kč
	TP-Link Deco E4 (3-pack) WiFi mesh systém	2230,57 Kč	2699,00 Kč
	ASUS RT-AC66U_B1	2313,23 Kč	2799,00 Kč

Koncová zařízení pro internet - pronájem

Technologie	Název	Bez DPH	S DPH
ADSL2+	ASUS DSL-N10	28,92 Kč	35,00 Kč
VDSL2 17a	Comtrend VR-3031eu	37,19 Kč	45,00 Kč
	ZyXEL VMG1312-b30b	37,19 Kč	45,00 Kč
	TP-Link TD-W9960	41,32 Kč	50,00 Kč
	TP-Link TD-W9970B	41,32 Kč	50,00 Kč
	ASUS DSL-N16 *4	53,72 Kč	65,00 Kč
	TP-Link TD-W9980B	61,98 Kč	75,00 Kč
	TP-Link Archer VR300	61,98 Kč	75,00 Kč
	ASUS DSL-AC552U Dual-band AC750 *4	82,64 Kč	100,00 Kč
	TP-Link Archer VR600B	103,30 Kč	125,00 Kč
VDSL2 35b	ZyXEL VMG8823-b50b *5	123,96 Kč	150,00 Kč
	FritzBox 7530 *5	157,02 Kč	190,00 Kč
	ASUS DSL-AC87VG *4 *5	185,94 Kč	225,00 Kč
	FritzBox 7590 *4 *5	227,26 Kč	275,00 Kč
Optical/LAN/ Terminátor	NETIS WF2419i	20,66 Kč	25,00 Kč
	NETIS WF2780	41,32 Kč	50,00 Kč
	NETIS N1	41,32 Kč	50,00 Kč
	ASUS RT-AC53	49,58 Kč	60,00 Kč
	ASUS RT-AC52U_B1	53,72 Kč	65,00 Kč
	ASUS RT-AC66U_B1	123,96 Kč	150,00 Kč

Doplňkové služby

Název	Bez DPH	S DPH	Bonus. cena (sleva) *1
IPv4 adresa z neveřejného rozsahu (NATováno za sdílenou veřejnou IPv4 adresou)	zdarma	zdarma	
Veřejná IPv4 adresa (pronájem měsíčně)	81,81 Kč	99,00 Kč	10%

Jednorázové poplatky

Název	Bez DPH	S DPH
Upomínka na nezaplacené vyúčtování (zaslána stejným způsobem jako faktura, poštou nebo e-mailem)	123,96 Kč	150,00 Kč
Znovuzapojení internetu odpojeného z důvodu neplacení – do 14 dní od odpojení včetně	81,81 Kč	99,00 Kč
Znovuzapojení internetu odpojeného z důvodu neplacení – po 14 dnech od odpojení	825,57 Kč	999,00 Kč
Zrušení závazné objednávky po smlouvení termínu instalace	825,57 Kč	999,00 Kč
Přeložení služby na jinou adresu umístění do 12 měsíců od prvního zřízení nebo posledního přeložení služby	825,57 Kč	999,00 Kč
Přeložení služby na jinou adresu umístění po 12 měsících od prvního zřízení nebo předchozího přeložení služby	81,81 Kč	99,00 Kč
Doplatek za zřízení služby v případě roční platby při ukončení do 12ti měsíců od zřízení.	743,76 Kč	900,00 Kč
Snížení tarifu na dvou párové přípojce s Terminátorem do 12 měsíců od objednání služby.	825,57 Kč	999,00 Kč

Servisní úkony

Název	Bez DPH	S DPH
Konfigurace zaslání koncového zařízení na vyžádání zákazníka (vlastní zakoupené, resetované nebo individuální atd.) - bez poštovního	206,60 Kč	250,00 Kč
Telefonická konzultace a pomoc s nastavením vlastního modemu nebo routeru.	206,60 Kč	250,00 Kč
Konfigurace objednaného zařízení do bridge módu nebo jiného než standardního nastavení.	206,60 Kč	250,00 Kč
Sjednaný výjezd technika na adresu umístění přípojky, prvních 30 minut včetně cesty v pracovní dny v časech 8 – 20 hodin	1033,00 Kč	1250,00 Kč
Sjednaný výjezd technika na adresu umístění přípojky, prvních 30 minut včetně cesty v pracovní dny v časech 0 - 8 a 20 – 24 hodin a o víkendech a svátcích celodenně.	1652,89 Kč	2000,00 Kč
Sjednaný výjezd technika na adresu umístění přípojky, každých	206,60 Kč	250,00 Kč

Název	Bez DPH	S DPH
dalších i započatých 30 minut		
Balné *9	16,53 Kč	20,00 Kč
Odeslání zařízení na výdejní místo sítě Zásilkovna *10	49,59 Kč	60,00 Kč
Odeslání zařízení na adresu vybraným kurýrem prostřednictvím Zásilkovny *10	66,11 Kč	80,00 Kč
Odeslání zařízení na adresu kurýrem PPL *10	103,30 Kč	105,00 Kč

Vysvětlivky

*1 - Bonusová cena platí při roční platbě nebo automaticky po 12ti včas uhrazených fakturách a to od 13tého měsíce. V případě volby roční platby a ukončení služby v prvních 12ti měsících od zřízení bude poskytnutá výše slevy nárokována jako doplatek slevy společně s doplatkem slevy poskytnuté za zřízení služby.

*2 - Infrastrukturou Cetin se rozumí metalické nebo optické vedení včetně koncové zásuvky zajišťované společností Česká telekomunikační infrastruktura a.s., IČ 04084063.

*4 - Zařízení lze použít i pro Optical přípojky zakončené ethernet rozhraním nebo zapojit za Terminátor na VDSL přípojce (jedno u dvou párové vedení).

*5 - Modem vhodný pro 250/25 Mb tarif VDSL XXL, rychlostní profil 35b, nelze objednat pro přípojky s tarifem XS, S, M a L. Pronájem lze objednat pouze s tarifem XXL.

*6 - Modem Fritzbox 7590 lze pořídit se slevou 1500 Kč za cenu **4999 Kč s DPH**. Podmínkou je objednání současně s aktivací tarifu **VDSL XXL** s datem instalace do 21 dní od data objednání. Služba VDSL XXL **musí být v době objednání technicky dostupná**, tedy ověření dostupnosti na stránkách 365internet.cz musí nabídnout objednání tarifu po zadání konkrétní adresy bez nutnosti výstavby nového vedení. Modem je za zvýhodněnou cenu dostupný též stávajícím zákazníkům, kteří tarif VDSL XXL již mají aktivní a v posledních 12ti měsících nevyužili slevu na modem (tento nebo jiný).

*7 - Modem Fritzbox 7530 lze pořídit se slevou 500 Kč za cenu **3999 Kč s DPH**. Podmínkou je objednání současně s aktivací tarifu **VDSL XXL** s datem instalace do 21 dní od data objednání. Služba VDSL XXL **musí být v době objednání technicky dostupná**, tedy ověření dostupnosti na stránkách 365internet.cz musí nabídnout objednání tarifu po zadání konkrétní adresy bez nutnosti výstavby nového vedení. Modem je za zvýhodněnou cenu dostupný též stávajícím zákazníkům, kteří tarif VDSL XXL již mají aktivní a v posledních 12ti měsících nevyužili slevu na modem (tento nebo jiný).

*8 - **Terminátor** - je pojmenování zakončení VDSL přípojky, jde fakticky o modem ZyXEL VMG4005-b60a nastavený v bridge módu - za něj je potřeba zapojit a nakonfigurovat router, nastavení viz dokument **Typy rozhraní a nastavení**. V případě dvou párové přípojky je dodáván a instalován technikem zdarma - spojení dvou linek je **Bonding**, v případě požadavku zapojit jej i na jedno párovou přípojku jde o placenou službu.

*9 - **Balné** - poplatek je účtován ke každému typu dopravy při odesílání koncového zařízení zákazníkovi

*10 - Ke každému typu odesílání koncového zařízení dopravcem je účtován poplatek Balné.