



Připojen.cz

s námi je internet hračka



Připojen s.r.o.

Srpnová 672, Libiš, 27711

IČ: 29044065, DIČ: CZ29044065

+420 604 130 991

info@pripojen.cz

www.pripojen.cz

PŘIPOJEN.CZ - Často kladené dotazy

I. Před instalací

Jak to funguje a je to opravdu bezdrátové?

K zákazníkovi se umístí přijímací jednotka do místa s dobrou viditelností k vysílači (anténní stožár, komín atd.). Od vysílače k přípojce se internet šíří bezdrátově a od přijímací jednotky vždy vede kabel do vnitřních prostor domu.

Není to zdraví nebezpečné?

Ne, není. Naše zařízení jsou všechna schválena Českým telekomunikačním úřadem a jejich provozování odpovídá standardům EU, tedy jejich vliv na zdraví a životní prostředí je zanedbatelný a dlouhodobé vystavení vysílání zařízení není zdraví škodlivé.

Na jaké frekvenci je možné se připojit?

Naše zákazníky připojujeme na bezdrátové technologii 5 GHz AirMAX a vyšší.

Je proměření signálu zdarma?

Měření signálu je zdarma a naprosto smluvně nezávazné.

Od kdy po instalaci zařízení bude internet fungovat?

Immediately po instalaci Vám technik předvede fungování služby na Vašem počítači.

II. Instalace

Je instalace zařízení a zprovoznění zdarma?

Ano, je zdarma v případě, že s námi podepíšete smlouvu o poskytování služeb na dobu minimálně 2 let u tarifů AirMAX Stále a vyšší. Bližší informace naleznete na našich stránkách v sekci Ceník.

Jak dlouho trvá instalace?

Záleží na složitosti instalace v daném místě a také, zda se jedná o již připojený objekt nebo se bude umísťovat nová přijímací jednotka na domě. V průměru instalace trvá 1,5 – 3 hodiny.

Budu něco potřebovat ?

Ne, vše potřebné obstará technik. Bude potřeba pouze umožnit technikovi přístup na střechu a půdu.

Můžu použít vlastní Wifi vysílač či router?

Ano, všechna zařízení budou nastavena a zprovozněna technikem.

III. Smlouvy a platby

Kdy mi od Vás přijde smlouva?

Smlouva je standardně sepsána na místě s technikem ihned po instalaci, pokud se nedohodneme jinak. Je možné Vám zaslat vzor smlouvy předem na email nebo si ho stáhnout z našich stránek v sekci Dokumenty.

Jakým způsobem za službu platím?

Můžete platit bankovním převodem na náš účet s uvedením variabilního symbolu, kterým je číslo Vaší smlouvy. Platit můžete také na platebních terminálech České pošty nebo Sazky. SIPO nepodporujeme.

Kdy a za jakou dobu služby platím?

Používáme systém aktuálních plateb, vždy 1. den v měsíci jsou služby fakturovány a zasílány. Splatnost je k 15 dni daného měsíce. Příklad: 1. ledna obdržíte lednovou fakturu, která by měla být zaplacená do 15. ledna.

Získám nějaké výhody, když zaplatím předem?

ANO, když zaplatíte v lednu na rok dopředu, získáte 1 měsíc od nás zdarma.

Když mi bude připadat má objednaná rychlost nízká, je možné u Vás služby navýšit?

Ano, je to možné, stačí kontaktovat naši zákaznickou linku.

Co se stane, když za službu včas nezaplatím?

Nejprve Vás systém automaticky informuje o fakturaci po splatnosti. Pokud by ani poté nebyla faktura v blízké době zaplacená, internet bychom byli nuceni Vám omezit nebo pozastavit a pokud ani tehdy nedojde k nápravě, vše je bráno jako porušení smluvních podmínek s možností okamžité výpovědi smlouvy z naší strany spojené se stornopoplatkem (v případě dvouleté smlouvy) a Vy jste vyzváni k úhradě dlužné částky. Výsledná dlužná částka může být vymáhána i soudní cestou.

Je možné převést smlouvu na někoho jiného?

Ano možné to je. Vám se smluvní vztah zruší až s nabytím platnosti smlouvy toho, na koho se přepisuje.

Kdy mohu smlouvu na dobu neurčitou vypovědět?

V případě smlouvy na dobu neurčitou můžete smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu a výpovědní lhůta je 3 kalendářní měsíce. Výpověď smlouvy není sankcionována žádným poplatkem.

V případě smlouvy s uzavřeným časovým závazkem (2 roky apod.), je možné tuto smlouvu vypovědět až po skončení tohoto závazku a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 kalendářní měsíce. Pokud vypovíte smlouvu dříve, tzn. v době závazku, bude Vám účtován stornoplatek ve výši 20% zbylých paušálních plateb do konce uplynutí smlouveného časového závazku.

IV. Při problémech

Je návštěva technika, když mi nefunguje internet, zdarma?

Ano, a to v případě, kdy je problém identifikován ze strany poskytovatele. Nejprve je nutné ověřit si nefunkčnost na zákaznické lince, kde se dozvíte případné informace a pokyny. Když to bude nutné, sami Vám návštěvu technika nabídneme.

Neovlivňuje počasí moje připojení?

Ano, ovlivňuje, ale minimálně. Vzhledem k tomu, že se snažíme zákazníky připojovat na co nejmenší vzdálenost od našich vysílačů, je ovlivnění povětrnostními podmínkami minimální a situace, že by připojení přestalo úplně fungovat, může nastat jedině za sněhové vánice, kdy je viditelnost snižena na 10 metrů.

Když mi něco nefunguje, kam mám volat?

Volejte nebo pište na naši zákaznickou linku.

Nejde mi odeslat email, proč?

Pokud používáte emailový účet přes webové rozhraní např. seznam, atlas, centrum, email apod. budete muset kontaktovat svého poskytovatele emailu přímo. Pokud používáte externí program emailového účtu např. MS Outlook, Thunderbird atd. je nutné zkontrolovat server pro odchozí poštu, který je **smtp.pripojen.cz**

V. Technické dotazy

Musí být zařízení nějak napájeno?

Ano, zařízení musí být napájeno slabým napětím (15-24V). Standardně je napájení realizováno prostřednictvím napájecího adaptéru, který je připojen do zásuvky u zákazníka a posléze pomocí datového kabelu, který propojuje počítač se zařízením.

Jaká je spotřeba elektřiny?

Spotřeba je zanedbatelná a řádově se pohybuje kolem 1KWh měsíčně, tedy kolem 10 Kč.

Může se přes zařízení na střeše připojit ještě někdo jiný v mém domě?

Ano, na jednu přípojku je možné připojit až 20 uživatelů a po softwarových úpravách i více.

Můžu mít připojeno více počítačů?

Ano, bude nutné vytvořit domácí síť pomocí wifi-routeru. Pomocí tohoto zařízení lze vytvořit bezdrátovou síť i propojení více počítačů kabelem. Router můžete využít svůj vlastní, pouze je potřeba umět si nastavit základní nastavení.

Poskytujete skutečně neomezené připojení?

Ano, poskytujeme. Na naší síti neuplatňujeme žádné FUP limity stažených dat.

Je připojení stabilní?

Ano, je stabilní, pokud ovšem nedojde například k zarušení od jiných vysílačů. Všechny WiFi vysílače používají podobné frekvence, které se mohou navzájem rušit. Vzhledem k tomu, že se jedná o volné vysílací pásmo, může každý vysílat na všech povolených frekvencích. Provoz WiFi sítí je ale regulován Českým telekomunikačním úřadem, který upravuje podmínky používání WiFi sítí a zavazuje jednotlivé poskytovatele, aby se navzájem nerušili a své vysílání navzájem harmonizovali.

Je u připojení stálá rychlost?

Na tarify pro domácnost je aplikovaná agregace, což může způsobit pokles rychlosti v daný okamžik v případě, že je přípojka vytížena více uživateli najednou. Pravděpodobnost ale není moc velká a proto se agregace běžně používá u všech poskytovatelů internetu.

Lze mi zavést veřejnou IP adresu?

Ano, za poplatek 51 Kč/měsíčně jedna veřejná IP adresa.

PŘIPOJEN.CZ - Slovník pojmů

Agregace

Agregace například 1:5 vymezuje počet uživatelů, kteří sdílí vymezenou kapacitu datové (internetové) konektivity Vašeho tarifu a je uváděn v souvislosti a společně s rychlostí připojení.

Antivir

Jde o program chránící počítač před napadením počítačovým virem a jeho dalším šířením.

Bit a bajt

Bit je základní a současně nejmenší počítatelnou jednotkou elektronické informace. Značí se malým písmenem b nebo bit. Byte je 8 násobek bitu a značí se velkým B. 1byte=8bit. Pro bajty i bity se používají běžné předpony jako kilo-, mega-, giga- atd., U větších souborů se setkáte například s o označením např. 10 GB, 11 Mb/s. atd. Primárně se tato označení využívají k vyjádření rychlosti stahovaných či uložených dat popřípadě velikost paměťových modulů.

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) je v informatice aplikační protokol z rodiny TCP/IP. Používá se pro automatické přidělování IP adres jednotlivým počítačům v počítačových sítích, čímž zjednodušuje jejich správu.

DNS

DNS Domain Name System – je systém doménových jmen (distribuovaná adresářová služba). DNS se používá hlavně k obousměrnému překládání mezi doménovými jmény a ip adresami.

DNS server

Počítač (server – Nameserver), na kterém jsou vedeny DNS záznamy domén. Překládá doménová jména na číselné IP adresy a obráceně.

Doména

Doména je unikátní adresa (název domény), pod kterou se firmy, jednotlivci nebo celé skupiny lidí prezentují na internetu.

Doménové jméno má více úrovní (resp. řádů). Jednotlivé úrovně se oddělují pomocí tečky:

Doména 1. úrovně (top-level doména) pro Českou republiku je .CZ a spravuje ji zvolený registrátor.

Doména 2. úrovně je např. pripojen.cz – doména 2. úrovně je tou, kde je obvykle uloženy webové stránky.

Download a upload

Download znamená rychlost stahování dat a Upload znamená rychlost odesílání dat.

Ethernet

Standard pro v současné době nejrozšířenější technologie pro budování počítačových sítí při použití strukturované kabeláže–obvykle UTP, FTP.

Firewall

Jde o program nebo samostatný počítač umístěný jako brána před dalšími počítači (servery), aby je chránil před útoky externích uživatelů nebo programů a virů.

FUP

Fair User Policy (zkráceně FUP) je název pro limit přenosu dat z a do internetu za určité časové období.

GLAN

Zkratka pro Gigabit LAN. Jedná se síťové rozhraní disponující rychlostí až jeden gigabit za sekundu (1 Gbps) v obou směrech .

IMAP

Protokol pro vzdálený přístup k e-mailové schránce. Na rozdíl od protokolu POP3 vyžaduje IMAP online připojení k serveru.

IP adresa

IP adresa je jedinečné 32-bitové (ipv4) či 128-bitové (ipv6) číslo, přidělované počítačům a jiným zařízením připojených do Internetu nebo místní sítě. IP adresa umožňuje jednoznačnou identifikaci počítačů a jiných zařízení v síti.

IPv6

Počítače, routery, mobilní telefony (aj. hardware) komunikují ze sítí internet prostřednictvím přidělené a nastavené IP adresy. IP adresa je jakýmsi klíčem do sítě internet. Jelikož mezinárodní organizace RIPE již přidělila veškerý adresní prostor současně používaného protokolu IPv4 (jsou vyčerpány veškeré kombinace), dojde k přidělování IP adres nového protokolu IPv6, umožňující větší počet možných adres.

LAN

V překladu lokální – místní síť. Označuje domácí nebo firemní počítačovou síť, která pokrývá malé území (byty, kanceláře). Nejrozšířenějšími technologiemi v dnešních LAN sítích jsou Ethernet a Wi-Fi. Může být i WAN.

Privátní IP adresa

Každý počítač/router v síti Připojen má standardně nastavenou jednu privátní (neveřejnou) IP adresu. Zde vystupuje skupina uživatelů v naší síti pod jednu společnou adresu za NATem. Zatímco uživatel privátní IP adresy může služby na internetu využívat, obvykle je nemůže na svém počítači nabízet, protože není v internetu adresovatelný, jako v případě veřejné IP adresy.

Latence

Velikost latence (česky odezva) ovlivňuje kvalitu při práci s internetem. Čím vyšší latence, tím déle je třeba čekat na odezvu, přičemž vysoká doba odezvy některé aplikace prakticky zcela znemožňuje. Typickým příkladem jsou online hry (použitelné do zhruba 100 ms latence) či VoIP telefonie (použitelné zhruba do 250 ms při latenci nad 500 ms se již obtížně komunikuje a při 700 ms je už dialog prakticky nemožný).

NAT

NAT – Network Address Translation, tedy překlad IP adres. Používá se k úspoře IP adres v současném Internetu založeném standardu IPv4. Většinou je realizován například na routeru připojícím lokální síť k síti poskytovatele připojení. V lokální síti mohou pak být použity libovolné adresy (nejčastěji se jedná o adresy z neveřejného rozsahu). Viz. privátní a veřejná IP adresa.

NTP

Protokol pro synchronizaci vnitřních hodin počítačů. Tento protokol zajišťuje, aby měli všechny počítače v síti přesný čas. Byl navržen tak, aby odolával následku zpoždění při doručování paketů.

Paket

Označuje v informatice blok dat přenášený v počítačových sítích založených na přepojování paketů.

Ping

Program použitelný často jen z příkazové řádky, který umožňuje prověřit funkčnost spojení mezi dvěma síťovými rozhraními v počítačové síti, která používá rodinu protokolů TCP/IP.

POP3

Protokol, který se používá pro stahování emailových zpráv ze serveru do emailového programu v PC.

Protokol

Protokol je množina pravidel, podle které probíhá komunikace a přenos dat mezi dvěma koncovými body (realizované nejčastěji počítači).

SSID

Je jedinečný identifikátor každé Wi-Fi sítě, tj. její název zobrazovaný v seznamu dostupných bezdrátových sítí ve Vašem operačním systému. Přístupový bod (AP, vysílač) vysílá pravidelně každých několik sekund svůj identifikátor a klienti (počítače, které se připojují k wifi) si tak mohou snadno vybrat, ke které bezdrátové síti se připojí.

Router (čteno jako routř)

V počítačových sítích aktivní síťové zařízení (směrovač), které procesem zvaným routování přeposílá data konkrétním směrem k jejich cíli.

Routování, routing, směrování

Směrování (routing, routování) označuje určování cesty v počítačových sítích. Jeho úkolem je dopravit datový paket určenému adresátovi, pokud možno co nejefektivnější cestou.

SMTP

Protokol, který slouží k odesílání e-mailové zprávy pomocí e-mailového programu v PC. Nabízíme možnost využití našeho SMTP serveru smtp.pripojen.cz, který je funkční pouze z naší sítě.

Switch (čteno jako svič)

Je aktivní síťové zařízení, propojující jednotlivé části sítě – ale neumí routovat (směrovat data), tak jako router. Switch obsahuje větší či menší množství portů (až několik stovek), na něž se připojují síťová zařízení nebo části sítě.

TCP/IP

TCP/IP je rodina protokolů obsahující sadu protokolů pro komunikaci v počítačové síti a je hlavním protokolem celosvětové sítě Internet. Komunikační protokol je množina pravidel, které určují syntaxi a význam jednotlivých zpráv při komunikaci.

UTP kabel

Stíněný kabel, který se používá především pro propojení počítačů v síti, kde se jedná konkrétně o UTP kabel kategorie 5e.

Veřejná IP adresa

Každý uživatel, který na PC nabízí obsah do internetu nebo chce být přímo z internetu dostupný, musí mít veřejnou IP adresu. Je tedy nutná pro provozování vlastního serveru, přístup na VPN. Zde vystupuje jeden uživatel pod jedinou IP adresou.

VPN

Zkratka VPN v překladu znamená Virtuální privátní síť, je to prostředek zabezpečenému propojení několika počítačů v různých částech světa prostřednictvím internetu.

Wi-Fi, WLAN, Wireless LAN

Wi-Fi (nebo také Wi-fi, WiFi, Wifi, wi-fi, wifi) je standard pro lokální bezdrátové sítě (Wireless LAN, WLAN) a vychází ze specifikace IEEE 802.11. Název původně neměl znamenat nic, ale časem se z něj stala slovní hříčka vůči Hi-Fi (tzn. analogicky k high fidelity – vysoká věrnost), která by se dala chápat jako zkratka k wireless fidelity (bezdrátová věrnost). Bezdrátové sítě Wi-Fi jsou v současnosti poměrně využívány a to především k šíření internetového připojení. Jejich uplatnění se také najde na místech, kde není možné realizovat propojení dvou a více PC prostřednictvím kabelu. Velkou výhodou Wi-Fi zařízení je jejich mobilita, kdy mohou být integrovány v notebookech, či jiných přenosných počítačích a komunikačních zařízeních. Vzdálenost, na kterou mezi sebou mohou zařízení Wi-Fi komunikovat se pohybuje mezi desítkami metrů až desítkami kilometrů. Standard Wi-Fi vychází ze specifikace IEEE 802.11 a existuje několik jeho verzí. Původní IEEE 802.11 pracuje v pásmu 2,4 GHz a dosahuje maximální rychlosti 2 Mbit/s. IEEE 802.11a pracuje v pásmu 5 GHz a dosahuje maximální rychlosti 54 Mbit/s. Další verze zakončená písmenem „b“ pracuje v pásmu 2,4 GHz s max. rychlostí 11 Mbit/s. Písmeno „g“ označuje Wi-Fi v pásmu 2,4 GHz s max. rychlostí 54 Mbit/s. Na září 2008 je plánován nový standard IEEE 802.11n, jehož maximální rychlost by se měla přiblížit až 500 Mbit/s.