

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu platné od 1. 1. 2021

Petr Nováček, se sídlem Růžená 30, 589 01 Třešť, IČ: 04526635

Doplňují informace k dokumentu Ceník služeb elektronických komunikací, Petr Nováček, IČ: 04526635.

Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

1. Služba přístupu k internetu v pevné síti – připojení do bezdrátové sítě

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Rychlosti bezdrátové linky:

Inzerovaná rychlost – dle tarifu v ceníku stahování/odesílání (Mbit/s)	Minimální rychlost stahování/odesílání (Mbit/s) – 30% inzerované rychlosti	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbit/s) – 60% inzerované rychlosti	Maximální rychlost stahování/odesílání (Mbit/s) – 100% inzerované rychlosti
10 / 5	3 / 1,5	6 / 3	10 / 5
20 / 10	6 / 3	12 / 6	20 / 10
30 / 15	9 / 4,5	18 / 9	30 / 15
50 / 25	15 / 7,5	30 / 15	50 / 25

Definice pojmů:

Tarif: způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou

Minimální rychlost: nejnižší garantovaná rychlost stahování a odesílání

Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání u daného tarifu

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.

Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, 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.**

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, 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.**

2. Možnost reklamace uvedených rychlostí

V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných obchodních podmínek poskytovatele a to v souladu s čl. III. Všeobecných obchodních podmínek.

3. Způsob měření uvedených rychlostí

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy.

4. Důsledky odchylky od uvedených rychlostí

Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a 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.

5. Vysvětlení rozdílů v udávaných rychlostech

- a) Ve skutečnosti běžně dostupná rychlost záleží především na vytíženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý účastník v danou chvíli připojen.
- b) Při minimálním zatížení přístupového bodu se účastník reálně dostane až k 100 % rychlosti svého tarifu.
- c) Při vzrůstajícím zatížení přístupového bodu se může účastníkovi rychlost postupně snižovat až na minimální, garantovanou rychlost, tedy až na 30% rychlosti svého tarifu.

6. Rychlost připojení

- a) Výsledná rychlost připojení je vždy závislá na zvoleném tarifu.
- b) Každý účastník má možnost kdykoliv požádat poskytovatele o změnu tarifu, tato změna je bezplatná a bude provedena k datu a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem.

7. Faktory ovlivňující parametry služby

- a) Využívání obsahu, aplikací a dalších služeb má dopad na snížení rychlosti a na výslednou kvalitu služby přístupu k internetu (rychlost či jiné parametry kvality služby, jako např. latence).
- b) Měření rychlosti na vyšší (7.) aplikační vrstvě

Při měření rychlosti a dalších parametrů služby na vyšší (7.) aplikační vrstvě (typicky pomocí webového měřiče rychlosti), nemusí účastník naměřit prezentované hodnoty díky mnoha faktorům, které mohou, někdy i zásadně, ovlivnit kvalitu služby, jako jsou např.:

- hw a sw vybavení a zařízení, které účastník používá
- spotřebovaná režie samotného zařízení na měření
- spuštěné aplikace během měření, které využívají internetové připojení, případně vytěží systémové prostředky zařízení
- zatížená domácí síť dalšími připojenými zařízeními
- použití nevhodného internetového měřiče (výsledná naměřená rychlost se může při použití různých internetových měřičů ve stejném čase velmi lišit)
- měření rychlosti na zařízení účastníka, které je připojeno k síti poskytovatele služby pomocí domácí Wi-Fi sítě (zde pak může být výsledná hodnota rovna maximální propustnosti domácí Wi-Fi sítě a nemůže tak nikdy být použita jako hodnotící parametr kvality služby poskytovatele)
- aktivní prvky domácí sítě mohou ovlivnit výslednou kvalitu služby (při použití různých routerů/Wi-Fi routerů může být výsledná kvalita služby rozdílná)
- nastavení/konfigurace domácí sítě může velmi ovlivnit výslednou kvalitu služby (při nevhodném nastavení/konfiguraci aktivních prvků domácí sítě může být výsledná kvalita služby rozdílná)

8. Datové limity, omezení

- a) Všechny tarify služby přístupu k internetu jsou datově neomezené a není na ně aplikováno FUP (Fair Use Policy), je tedy možné stáhnout i odeslat jakékoliv množství dat, aniž by to mělo vliv na cenu služby či změnu rychlosti služby.
- b) Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.