

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘÍSTUPU K INTERNETU ÚČINNÉ OD 01. 01. 2021

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentu Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva). Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

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

Jednotlivé tarify služeb s většími rychlostmi. Projednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí v smyslu nařízení:

Rychlost připojky	Stahování	Odesílání
Minimální	35% inzerované rychlosti	35% inzerované rychlosti
Běžně dostupná	75% inzerované rychlosti	75% inzerované rychlosti
Maximální	100% inzerované rychlosti	100% inzerované rychlosti

Příklad aplikace těchto pravidel na konkrétní službu **30 Mega** uvedenou ve smlouvě:

Rychlost BEZDRÁTOVÉ LINKY	Stahování (Mbit/s)	Odesílání (Mbit/s)
Minimální	10,5	3,5
Běžně dostupná	22,5	7,5
Maximální (inzerovaná)	30	10

Definice

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 taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá

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

Velká trvajícím odchylna: 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 opakující se odchylna: 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.

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. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4. – transportní vrstvě.

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 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.

Možnost reklamace uvedených rychlostí

V případě odchylek skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu, a to v souladu s VOP.

Vysvětlení rozdílů v udávaných rychlostech

- V reálném provozu je průměrná rychlost bezdrátových internetových linek na úrovni cca 75% inzerované rychlosti. Záleží především na vytiženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý účastník v danou chvíli připojen a také na vytiženosti páteřní trasy k tomuto bodu.
- Při minimálním zatížení se účastník reálně přibližuje až k 100% inzerované rychlosti
- Při vzrůstajícím zatížení přístupového bodu a páteřních tras se může účastníkovi rychlost postupně snižovat až na minimální, garantovanou rychlost, tedy až na 25% inzerované rychlosti.

Rychlost připojení

- Tarify mají jinou rychlost stahování a odesílání dat.
- Výsledná rychlost připojení je vždy závislá na zvoleném tarifu.
- 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.

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 vytěžují 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)

Závěr-doporučení

- pokud vyčerpá účastník využíváním obsahu, aplikacemi a službami kapacitu svého internetového připojení, bude se tato služba přístupu k síti internet jevit jako nefunkční/chybující do doby, než uživatel omezí využívání obsahu na mez adekvátní svému internetovému tarifu nebo si nezmění internetový tarif na vyšší, adekvátní svým nárokům.
- specializované služby (např. IP-TV) mohou mít za následek snížení kvality a rychlosti služby připojení k internetu.
- měření by uživatelem mělo probíhat na 4. – transportní vrstvě.

Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb:

- Všechny nabízené tarify jsou vhodné pro základní druhy internetových služeb (emailová korespondence, surfování na internetu, hlasové služby atd.)
- Při výběru tarifu je však důležité zvážit, pro jaký účel bude účastník službu přístupu k internetu využívat a podle tohoto zvolit vhodný tarif.
- Při zájmu o využívání specializovaných služeb (například IP-TV, streamování obsahu z externích serverů, atd.) doporučujeme zvolit tarif s běžnou dostupnou rychlostí stahování větší jak 30Mbit/s.
- V případě potřeby může toto konzultovat se zaměstnanci poskytovatele při osobní návštěvě, případně při telefonické či e-mailové komunikaci.

Datové limity, omezení

- 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 a kvality služby.
- U služby přístupu k síti Internet není aplikována funkce agregace.

Vlastnosti internetových linek

- Vnitřní provoz účastníka je NATován (překládán) na sdílenou veřejnou IP adresu adresovanou na hraničním routeru. Tato veřejná IP adresa může kdykoliv změnit dle potřeb poskytovatele.
- U služby Veřejná IP adresa na routeru zákazníka má poskytovatel právo, po celou dobu trvání smluvního vztahu, tuto adresu kdykoliv změnit.
- Poskytovatel má právo provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti, ani v souvislostech se změnami uvedenými v bodu a) a b) tohoto článku, nárok na náhradu případné vzniklé újmy a zároveň je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.

Doplňující vysvětlení

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu, vliv počasí, zarušení radiového spektra, způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran, se mohou čas od času vyskytnout odchylky od výkladu rychlostí ve smyslu nařízení. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.
- V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k internetu, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

Platnost

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 01. 01. 2021.