

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou doplňkem dokumentu *VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ*. V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a ukládání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95% času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

tarif	download/upload	Inzerovaná	Maximální	Běžně dostupná	Minimální
Optik Start	Mbps/Mbps	500/500	500/500	300/300	150/150
Optik 100	Mbps/Mbps	100/100	100/100	60/60	30/30
Optik 300	Mbps/Mbps	300/300	300/300	180/180	100/100
Optik 500	Mbps/Mbps	500/500	500/500	300/300	150/150
Data Standard	Mbps/Mbps	16/8	16/8	10/5	5/2,5
Data Premium	Mbps/Mbps	24/12	24/12	15/8	8/4

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě velké trvající či opakující se odchylky má zákazník právo uplatnit reklamaci.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.