

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu od firmy: ABC NET s.r.o. účinné k 1.8.2024

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům pro domácnosti. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 .

**Služba přístupu k internetu v pevné síti
Internetové připojení o maximální rychlosti (inzerované rychlosti) 39
Mbps Za měsíční cenu 299 Kč**

Typ připojení: bezdrátové

Běžná rychlost stahování (80-100% z inzerované hodnoty): 16-39 Mbps

Běžná rychlost odesílání (80-100% z inzerované hodnoty): 16-39 Mbps

Minimální rychlost stahování (min 30% z inzerované hodnoty): 12 Mbps

Minimální rychlost odesílání (min 30% z inzerované hodnoty): 12 Mbps

- Garantované hodnoty rychlostí platí pro transportní vrstvu.
- **Internetové připojení je neomezené.**

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

Definice rychlostí

Minimální rychlost

stahování i odesílání dat je taková, která poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované.

Běžná 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy.

Inzerovaná rychlost je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. „Maximální rychlost“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).

Garantovaná kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoli prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Odchytky rychlosti

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

Možnosti reklamace

Velká trvajícím odchytkou a velká opakující se odchytkou, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby. Podrobnější vysvětlivka k rychlostem a možným odchylkám: Inzerované rychlosti uváděné na našich webových stránkách a v ceníku v přehledu tarifů, jsou rychlosti maximální, a jsou každému účastníkovi nastaveny zvlášť s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě.

Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Běžná rychlost odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne. Maximální rychlost je pro potřeby tohoto dokumentu totožná s rychlostí inzerovanou. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá

na L4 vrstvě.

Za velkou trvajícím odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytkka, 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 odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytkka, 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.

Velké odchytky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu, což se může projevit delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích, které využívají internet, případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V praxi mají takové odchytky negativní vliv zejména na provoz takových služeb, při kterých dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění 4k videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že se např. videa nebudou přehrávat zcela plynule, či nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji, nebo vůbec, online hry nebude možné spustit, nebo nebudou fungovat plynule a bez výpadků apod. V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchytky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

Firma
ABC NET s.r.o.