

SPECIFIKACE SLUŽEB FIRMY

INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

Definice služby

Služba přístupu k síti Internet (dále jen „Služba Internet“) zajišťuje svým uživatelům nepřetržitě přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet prostřednictvím sítě.

Všechny nabízené varianty služby uvedené v ceníku služeb, zajistí uživateli plnohodnotné využívání přístupu k obsahu, aplikacím a službám v síti Internet. Nabídky rychlosti 200 Mbit/s pak technologické maximum, které se projeví v rychlosti přenášených a stahovaných dat, využitelných především při činnostech stahování a ukládání dat na sociální sítě, FTP servery, stahování a ukládání multimediálních obsahů na uložení v síti Internet.

Rychlost služby - Wi-Fi připojení

- Inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v ceníku služeb.
- Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 100% inzerované rychlosti.
- Maximální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 110% inzerované rychlosti.
- Minimální dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 30% inzerované rychlosti.

Principy datového přenosu sítě Internet

Součástí přenášených a stahovaných dat, jsou kromě dat uživatelského obsahu, také data, která slouží pro zajištění jejich přenosu. Data pro zajištění přenosu tvoří cca 5% v celkovém přenosu dat, a jsou jejich neoddelitelnou součástí.

Měření rychlosti

Pro kontrolu parametrů rychlosti připojení slouží uživatelům řada aplikací, které jsou k dispozici na webu. Pokud není uvedeno jinak, pak jsou měření prováděna na aplikační vrstvě, tedy včetně dat pro zajištění přenosu obsahu viz výše. Ověření může být prováděno například na adrese www.speedtest.net.

Dostupnost služby

- Dostupnost rychlosti služby v denním průměru (tj. za 24 hodin) odpovídá uvedenému rozložení.
- Běžně dostupná rychlost je dosahována v 95 % denního průměru.
- Maximální rychlost služby je dosahována ve 3 % denního průměru.
- Minimální rychlost služby je dosahována ve 2 % denního průměru.

Kvalita služby

Technologie FTTH a DOCSIS jsou technologie, které jsou využívány v rámci tzv. poslední míle a jsou jistým způsobem založeny na určitém sdílení prostředků více uživateli, přičemž je snahou poskytovatele aktivně rozvíjet infrastrukturu tak, aby nedocházelo k dlouhodobým kapacitním problémům sítě a tím snížení kvality služeb. Krátkodobé výkyvy zatížení pak mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí, ať už jsou způsobeny saturací linek na libovolné straně měření.

Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke koncovému bodu poskytnutí služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.

Typickým jevem je celkové zpomalování činnosti zařízení a tím i zobrazování obsahu, služeb a aplikací v síti Internet. Před případnou reklamací služby doporučujeme ověřit, že závada není na straně koncového zařízení uživatele.

Případné odchylky od inzerované rychlosti nezamezují právo uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru 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.

V případě nedodržování uváděné úrovně kvality, má zákazník právo službu reklamovat dle Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a Reklamačního řádu elektronických komunikací, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

Způsob užívání

Uživatel je povinen užívat službu internetového připojení pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě, či poskytování služeb, zajistí poskytovatel eliminaci takového závadného síťového provozu.

Řízení datového provozu

Při poskytování služeb přístupu k Internetu přistupuje poskytovatel ke všem účastníkům stejně, bez ohledu na osobu odesílatele a příjemce, na obsah, aplikace a služby či použité koncové zařízení. Tím není vyloučena možnost objektivního přiměřeného řízení provozu na dobu nezbytně nutnou za účelem dodržení obecně závazných právních předpisů České republiky i Evropské unie, zachování integrity a bezpečnosti sítě, poskytovaných služeb a koncových zařízení uživatelů či zabránění přetížení sítě nebo zmírnění jeho účinků. Poskytovatel může na takovém základě zpracovávat osobní údaje pouze přiměřeně a v nezbytných případech.

Koncová zařízení

Uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Poskytovatel však neručí za kompatibilitu zařízení jiných poskytovatelů nebo prodejců. Koncové zařízení pro plnohodnotné využití služby musí odpovídat svými parametry službě, kterou si zákazník zvolil. Tedy v případě, že si uživatel zvolil službu s rychlostí 200Mbit/s a chce uvedené rychlosti využívat, musí koncové zařízení takový parametr propustnosti splňovat.