

Parametry služby a specifikace rychlostí

Poskytovatel uvádí následující parametry služeb přístupu k internetu:

Název tarifu	Maximální rychlost (download/upload)	Inzerovaná rychlost (download/upload)	Běžně dostupná rychlost (download/upload)	Minimální rychlost (download/upload)
Mini	10 / 2 Mbps	10 / 2 Mbps	6 / 1 Mbps	3 / 1 Mbps
Standard	40 / 4 Mbps	40 / 4 Mbps	24 / 2 Mbps	12 / 1 Mbps
Power	50 / 7 Mbps	50 / 7 Mbps	30 / 4 Mbps	15 / 2 Mbps
Profi	70 / 10 Mbps	70 / 10 Mbps	42 / 6 Mbps	21 / 3 Mbps

Vysvětlení parametrů

- **Maximální rychlost** je teoreticky dosažitelná rychlost služby.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost uvedená ve smlouvě a obchodních materiálech.
- **Běžně dostupná rychlost** je rychlost, kterou může účastník reálně očekávat při běžném užívání služby, a je dostupná alespoň v 95 % času během kalendářního dne.
- **Minimální rychlost** je nejnižší garantovaná rychlost služby.

Odchytky od rychlosti

Za vadu služby se považují následující případy:

- **Velká trvající odchytky** – pokles rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti po dobu delší než 70 minut.
- **Velká opakující se odchytky** – alespoň tři poklesy rychlosti pod běžně dostupnou rychlost v trvání alespoň 3,5 minuty během 90 minut.

V těchto případech má účastník právo službu reklamovat.

Faktory ovlivňující rychlost

Rychlost služby může být ovlivněna zejména:

- vytížením sítě,
- kvalitou a typem koncového zařízení,
- použitím Wi-Fi připojení,
- souběžným využíváním jiných služeb,
- vlastnostmi cílového serveru.

Měření rychlosti

Měření rychlosti služby probíhá:

- mezi koncovým zařízením účastníka a přístupovým bodem k síti internet,
- na transportní vrstvě (TCP/IP),
- doporučeným nástrojem je měření dle metodiky Český telekomunikační úřad (např. Netmetr).

Řízení provozu (traffic management)

Poskytovatel může uplatňovat přiměřená opatření řízení provozu za účelem:

- zachování integrity a bezpečnosti sítě,
- zabránění přetížení sítě,
- zmírnění dopadů výjimečného zatížení.

Tato opatření jsou nediskriminační a nemají vliv na minimální garantovanou rychlost služby.

Omezení služby

Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně omezit službu z důvodu:

- technických prací,
- bezpečnostních opatření,
- optimalizace služeb (např. VoIP, IPTV),

a to vždy v rozsahu, který neporuší minimální parametry služby.

Právo na reklamaci

V případě nedodržení parametrů služby má účastník právo uplatnit reklamaci dle reklamačního řádu.