

Parametry služby Internet

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“). Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele Sít'21 s.r.o., IČ: 60705833 (dále jen „poskytovatel“). Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

1. Pevný internet

1.1. Definice pojmů

- **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.

1.2. Parametry služby Internet

| Tarif | Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s) | | Běžně dostupná rychlost (Mb/s) | | Minimální rychlost (Mb/s) | |
|----------------|--|-----------|--------------------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání |
| STAHUJ 100 | 100 | 30 | 60 | 18 | 30 | 9 |
| STAHUJ 300 | 300 | 50 | 180 | 30 | 90 | 15 |
| STAHUJ 1 000 | 1000 | 200 | 600 | 120 | 300 | 60 |
| STAHUJ RD50 | 50 | 10 | 30 | 6 | 15 | 3 |
| STAHUJ RD100 | 100 | 30 | 60 | 18 | 30 | 9 |
| STAHUJ RD300 | 300 | 50 | 180 | 30 | 90 | 15 |
| STAHUJ RD1000 | 1000 | 200 | 600 | 120 | 300 | 60 |
| BEZDRÁT 20 | 20 | 2 | 12 | 1,2 | 6 | 0,6 |
| BEZDRÁT 30 | 30 | 3 | 18 | 1,8 | 9 | 0,9 |
| BEZDRÁT 100 | 100 | 30 | 60 | 18 | 30 | 9 |
| DSL STAHUJ 20 | 20 | 2 | 12 | 1,2 | 6 | 0,6 |
| DSL STAHUJ 50 | 50 | 5 | 30 | 3 | 15 | 1,5 |
| DSL STAHUJ 100 | 100 | 10 | 60 | 6 | 30 | 3 |



2. Mobilní internet (prostřednictvím mobilní sítě)

2.1. Definice pojmů

- **Odhadovaná maximální rychlost** stahování a vkládání dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu. Při uzavírání smluvního vztahu.
- Za **velkou trvajícím odchytkou** od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchytkou, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.
- Za **velkou opakující se odchytkou** inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchytkou, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustností pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v internetu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

2.2. Parametry služby Internet

| Typ využívané technologie a její rychlost | Odhadovaná maximální / inzerovaná rychlost 2G - EDGE | | Odhadovaná maximální / inzerovaná rychlost 3G – HSPA+ DC | |
|---|--|-----------|--|-----------|
| | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání |
| D150 | 200 kb/s | 200 kb/s | 20 Mb/s | 4 Mb/s |
| D300 | 200 kb/s | 200 kb/s | 20 Mb/s | 4 Mb/s |
| D600 | 200 kb/s | 200 kb/s | 20 Mb/s | 4 Mb/s |
| D1200 | 200 kb/s | 200 kb/s | 20 Mb/s | 4 Mb/s |

3. Ostatní

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek a také běžící služby 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.

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

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

Velká trvajícím odchytkou a velká opakující se odchytkou mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.



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.

V případě, že nastane situace trvající nebo pravidelně se opakující odchylky u rychlostí přístupu k internetu, a to jak v pevné, tak i v mobilní síti, má účastník právo službu reklamovat.

V Otrokovicích 1.1.2021

