

## 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
OPTIKA RD50	50	10	30	6	15	3
OPTIKA RD100	100	100	60	60	30	30
OPTIKA RD300	300	100	180	60	90	30
OPTIKA RD1000	1000	100	600	60	300	30
BEZDRÁT 20	20	2	12	1,2	6	0,6
BEZDRÁT 30	30	3	18	1,8	9	0,9
BEZDRÁT 50	50	10	30	6	15	3
BEZDRÁT 100	100	30	60	18	30	9
DSL STAHUJ 50	50	10	30	6	15	3
DSL STAHUJ 100	100	20	60	12	30	6
DSL STAHUJ 250	250	25	150	15	75	7,5

## 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 odchytko, 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 odchytko, 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 odchytko, 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 odchytko, 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 odchytko a velká opakující se odchytko** 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 Otrokovcích 13.12.2024

