

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou doplňkem dokumentu *Provozní řád INTERNET*. V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

Služba přístupu k internetu v pevné síti – tarify OPTIK, KABEL a PROFI

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify OPTIK, KABEL a PROFI definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	dle specifikace tarifu v Ceníku Selfnet	dle specifikace tarifů v Ceníku Selfnet
Běžně dostupná	96 % inzerované rychlosti	96 % inzerované rychlosti
Minimální	48 % inzerované rychlosti	48 % inzerované rychlosti
Maximální	100 % inzerované rychlosti	100 % inzerované rychlosti

Služba přístupu k internetu – tarif VZDUCHEM

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro tarif VZDUCHEM definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	dle specifikace tarifu v Ceníku Selfnet	dle specifikace tarifů v Ceníku Selfnet
Běžně dostupná	60 % inzerované rychlosti	60 % inzerované rychlosti
Minimální	30 % inzerované rychlosti	30 % inzerované rychlosti
Maximální	100 % inzerované rychlosti	100 % inzerované rychlosti

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost odpovídá měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu

Název služby/tarif	Inzerovaná rychlost stahování (Mbps)	Inzerovaná rychlost odesílání (Mbps)
Internet Kabel 1	30	4
Internet Kabel 2	130	8
Internet Kabel 3	300	12
Internet Optik 1	30	15
Internet Optik 2	130	65
Internet Optik 3	300	150
Internet Vzduchem 1	10	2
Internet Vzduchem 2	20	4

Internet Vzduchem 1 / Vzduchem 2: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, komunikace na sociálních sítích, nelze ji doporučit pro sledování videa ve vysokém rozlišení, hraní on-line her, používání aplikací náročných na stabilitu připojení.

Internet Optik/Kabel 1,2 a 3: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, lze ji doporučit pro sledování videa ve vyšším až HD rozlišení, hraní on-line her a využívání aplikací náročných na stabilitu připojení. Tarify se vzájemně liší pouze rychlostními parametry, které definují uživatelský komfort v rámci jedné zákaznické přípojky. Poskytovatel neomezuje rychlost v rámci zvoleného tarifu, ani množství přenesených dat. Zákaznická přípojka je bez agregace.

Internet PROFI: Tato služba je vhodná pro připojení a provoz firemní pobočky nebo uživatelů s nárokem na vyšší dostupnost služeb (SLA).

Doplňující informace

STB služby Selfnet TV, zapojené do vyhrazeného portu na optické gateway u tarifů OPTIK, neomezuje propustnost služby Internet. V případě zapojení STB do jiného portu nebo v případě metalické či bezdrátové sítě dochází k čerpání kapacity až 8 Mbps per STB. STB služby Selfnet TV u tarifů KABEL neomezuje propustnost služby Internet.

Odchytky rychlostí:

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minuty.

Velkou opakující odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány v dokumentu *Provozní řád INTERNET*.

Společnost itself s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- vybraný tarif
- účastníkem používané zařízení
- v případě tarifu VZDUCHEM
 - úroveň pokrytí signálem počasí
 - vegetace
 - živelní pohromy
 - poloha a umístění koncového zařízení
 - nová výstavba
 - cesta šíření signálu
 - rušení signálu cizími vysílači
 - sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
 - faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- a další.

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 Všeobecných podmínek Poskytovatele.

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 10. 2019
verze 2.0

itself s.r.o.
Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno – Židenice
IČ: 18826016