

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 VZDUCHEM

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

#### Rychlost stahování dat

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Tarif	Optik 1	Optik 2	Optik 3	Kabel 1	Kabel 2	Kabel 3	Vzduchem 1	Vzduchem 2
Inzerovaná rychlost stahování (Mbps)	60	200	400	60	200	400	15	30
Běžně dostupná rychlost stahování (Mbps)	48	160	320	42	140	280	9	18
Minimální rychlost stahování (Mbps)	36	120	240	30	100	200	4,5	9
Maximální rychlost stahování (Mbps)	60	200	400	60	200	400	15	30

#### Rychlost odesílání dat

Tarif	Optik 1	Optik 2	Optik 3	Kabel 1	Kabel 2	Kabel 3	Vzduchem 1	Vzduchem 2
Inzerovaná rychlost odesílání (Mbps)	30	100	200	6	20	30	3	6
Běžně dostupná rychlost odesílání (Mbps)	24	80	160	4,2	14	21	2,1	4,2
Minimální rychlost odesílání (Mbps)	18	60	120	3	10	15	0,9	1,8
Maximální rychlost odesílání (Mbps)	30	100	200	6	20	30	3	6

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.

#### Doplňující informace

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

#### Odchyly rychlostí

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

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*.

Koncový uživatel musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

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. 6. 2021.  
verze 3.1