

1. Parametry poskytované služby INTERNET

Symetrické tarify WIFI, OPTIKA, KABEL			
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)
AKTIV 50	50 / 50	30 / 30	15 / 15
EXTRA 100	100 / 100	60 / 60	30 / 30
SPEED 200	200 / 200	120 / 120	60 / 60
ULTRA 300	300 / 300	180 / 180	90 / 90

Asymetrické tarify DSL			
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)
DSL AKTIV	50 / 10	30 / 6	15 / 3
DSL EXTRA	100 / 20	60 / 12	30 / 6
DSL PREMIUM	250 / 50	150 / 30	75 / 15

2. Výklad pojmů podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9:

2.1. Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“.

2.2. Běžně dostupná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.3. Maximální rychlost - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

2.4. Inzerovaná rychlost - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu 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 s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Za velkou trvalou odchylku od inzerované 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 vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem 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.

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