

Rychlost našeho internetu

Inzerovanou možnou rychlost, kterou vám u jednotlivých tarifů a služeb nabízíme, najdete vždy v Ceníku služeb u jednotlivých tarifů či služeb. V tabulce níže uvádíme další rychlosti, které jsou prodanou technologií běžné.

Garance datových služeb

Tarif		Maximální rychlost		Inzerovaná rychlost		Běžná rychlost		Minimální Rychlost	
		download	upload	download	upload	download	upload	download	upload
10	Basic	30Mb/s	5Mb/s	10Mb/s	2Mb/s	10Mb/s	2Mb/s	3Mb/s	0,6Mb/s
30	Business	50Mb/s	10Mb/s	30Mb/s	5Mb/s	30Mb/s	5Mb/s	9Mb/s	1,5Mb/s

Maximální rychlosti dosahuje 80% zákazníků. 10% zákazníků dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejné jako činí horní hranice inzerované/běžné rychlosti a 10% zákazníků dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžné rychlosti s ohledem na faktory, které ovlivňují rychlost přenosů.

Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména

- úroveň pokrytí signálem
- zařízení, které Účastník/Uživatel k připojení používá
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá
- počasí
- vegetace
- umělé horizonty
- rušení budovami ve výstavbě
- rušení v rámci cizího operátora používajícího stejnou technologii
- živelné pohromy
- nová výstavba
- poloha koncového zařízení
- frekvenční pásmo
- cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- režie vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora

Reklamace

1. Reklamace na vyúčtování ceny se řídí 127/2005 Sb. zákonem o elektronických komunikacích. Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamaci nutno podat písemně na adresu poskytovatele. Poskytovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení.

2. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě, každou neděli v rozmezí od 00:00 do 12:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno je povinen na to zákazníka upozornit 3 dny předem.

4. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 1., 2. a 5. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:

a) velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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

b) velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat 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

5. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu (www.ctu.cz).