



# Specifikace rychlosti přístupu k síti Internet

## Označení tarifů

SLUŽBA SYMETRICKÝ INTERNET**	BasicNet	ExtraNet	TopNet	ProfiNet	ComNet
Maximální - inzerovaná rychlost stahování / odesílání dat	50 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s	400 Mb/s	500 Mb/s
Běžně dostupná - (průměrná) rychlost stahování / odesílání dat	50 Mb/s	150 Mb/s	250 Mb/s	350 Mb/s	450 Mb/s
Minimální rychlost - (dle agregace )	30 Mb/s	100 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s	450 Mb/s
CENA SLUŽBY vč. DPH 21%	424 Kč	545 Kč	787 Kč	968 Kč	2 771 Kč

**\*\*symetrické připojení k internetové síti je takové, u něhož se shoduje možná nejvyšší rychlost stahování dat (download) a možná nejvyšší rychlost odesílání dat (upload).**

## 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. Rychlost inzerovaná je pro potřeby tohoto dokumentu shodná s rychlostí maximální

**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

## Faktory ovlivňující rychlost připojení

**Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech**, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

zvolený tarif/slужba

použitý typ koncového zařízení

kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení)

kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka

sdílení kapacity připojky více účastníky

obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele



## **Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně**

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI

**Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu** – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

**Za velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Za velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. Toto se projevuje zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Obchodních a technických podmínek. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle Obchodních a technických podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na webových stránkách a kontaktních telefonech, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. **737207233** nebo na tel. **737207212**, nebo emailem na [internet@developtech.cz](mailto:internet@developtech.cz) tak, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

**V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby.**

**V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.**