

Podmínky poskytování služeb přístupu do sítě Internet účinné od 1.1.2021

Podmínky poskytování služeb přístupu do sítě Internet a doplňují informace k ceníku pro domácnosti.

Dále v podmínkách jsou uvedeny popisy služeb přístupu k síti Internet dle nařízení EU č. 2015/2120, konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

1. Služba přístupu do sítě Internet v pevné síti

Tarify se od sebe odlišují v parametru „RYCHLOST INTERNETU“. Pro jednotlivé tarify jsou definovány rychlosti ve smyslu výše uvedeného nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Maximální	maximální rychlost použité technologie	maximální rychlost použité technologie
Inzerovaná	dle tarifu v ceníku	dle tarifu v ceníku
Běžně dostupná	min. 60% inzerované	min. 60% inzerované
Minimální	min. 30% inzerované	min. 30% inzerované

2. Příklad nastavení základních datových parametrů tarifu 100/30 Mbit/s (download/upload)

Maximální rychlost download:	100 Mbps	Maximální rychlost upload:	100 Mbit/s
Inzerovaná rychlost download:	100 Mbps	Inzerovaná rychlost upload:	30 Mbit/s
Běžně dostupná rychlost download:	60 Mbps	Běžně dostupná rychlost upload:	18 Mbit/s
Minimální rychlost download:	30 Mbps	Minimální rychlost upload:	9 Mbit/s

3. Měření rychlosti

Měření je nutné provádět vždy pouze na zařízení připojeném kabelem přímo do účastnického modemu (bezdrátového pojitka) případně do switchu/wifi routeru, které jsou propojeny kabelem. **Měření nelze provádět na zařízeních připojených do lokální sítě prostřednictvím wifi!** Důvodem je to, že wifi za standardních podmínek dosahuje reálné přenosové rychlosti pouze 6-60Mbps a tato rychlost se dělí mezi všechna zařízení připojená v daném okamžiku.

Doporučená stránka pro měření rychlosti připojení je <https://www.netmetr.cz/cs/test.html>.

4. Podmínky uznání reklamace

Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

- 1) Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonosti 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.
- 2) 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.
- 3) Za **výpadek služby** se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k Internetu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 1) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy na měsíčním paušálu nebo nefinanční kompenzací formou čerpání dalších služeb v odpovídající výši za každý takový jednotlivý případ. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 2) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy na měsíčním paušálu nebo nefinanční kompenzací formou čerpání dalších služeb v odpovídající výši za každý takový jednotlivý případ. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k Internetu výpadek služby dle bodu 3) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy na měsíčním paušálu nebo nefinanční kompenzací formou čerpání dalších služeb v odpovídající výši za každý takový jednotlivý případ. 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) – telefonicky na číslo 777 722 711, emailem na servis@vybezek.net nebo písemně na adresu poskytovatele. 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. Pokud bylo možné službu využívat jen částečně, nebo vůbec pro závadu, je poskytovatel povinen zajistit

odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby za dané období nebo podohodě s uživatelem poskytnout službu náhradním způsobem. Společnost Výběžek.NET, s.r.o. může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Všeobecné obchodní podmínky společnosti Výběžek.NET, s.r.o. popisují tyto situace v bodu 4.2.12. Výběžek.NET, s.r.o. se zavazuje poskytovat všem účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu sítě Internet a způsobu přenosu dat se mohou vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na celé řadě faktorů a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu jednotlivé internetové služby, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod. Kvalitu služby může ovlivnit zařízení, které účastník používá, jím zvolený tarif, úroveň pokrytí signálem, aktuální počasí a podobně.

5. Doplnující vysvětlení

Nastavení rychlosti internetových tarifů

- Nastavení změn současných rychlostí lze provést kontaktováním zákaznického centra.
- Příchozí/odchozí rychlost je nastavena automaticky.