

Specifikace služeb poskytovatele – společnosti 22NET, s.r.o. se sídlem Mariánská 531/1, 470 01 Česká Lípa IČ: 06690963

Služba přístupu k síti Internet

1) Popis služby: služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití technologie WIFI + FTTH prostřednictvím pevné telekomunikační sítě a je měsíčně zpoplatněna dle platného ceníku.

2) Dostupnost služby: služba Internet je dostupná 24 hodin denně, celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou poskytovatele.

3) Definice:

Tarif: tarifem se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou. 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. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Maximální rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

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

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

Minimální rychlost download je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

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

4) Kvalita služby:

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9. Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

a) Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti 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) 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.

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

5) Reklamacce

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu a) 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 b) 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 c) 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 reklamacce.

Faktory ovlivňující připojení a měření rychlosti:

- použité koncové zařízení (modem)
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení

Měření rychlosti je nutné provádět vždy pouze na zařízení (počítači) připojeném kabelem přímo do účastnického modemu (bezdrátového pojitka) případně do switche/wifi routeru, které jsou propojeny kabelem! **Měření nelze provádět na zařízeních připojených do lokální sítě prostřednictvím wifi.** Důvodem je, že wifi za standardních podmínek dosahuje reálné přenosové rychlosti pouze 30-60Mbps a tato rychlost se dělí mezi všechna zařízení připojená v daném okamžiku na wifi!

- narušení integrity sítě.

Technologie	Tarif	Download/upload	Inzerovaná	Maximální	Běžná	Minimální
Wifi	Běžný surfař	Mbps/Mbps	16/4	16/4	10/2,5	5/1,5
	Online rodinka	Mbps/Mbps	24/5	24/5	14,5/3	7,5/1,5
	Zlatý hit roku	Mbps/Mbps	30/10	30/10	18/6	9/3
	Individual	Mbps/Mbps				
FTTH - Optika	Optika 100	Mbps/Mbps	100/20	100/20	60/12	30/6
	Optika 50	Mbps/Mbps	50/10	50/10	30/6	15/3
	Individual	Mbps/Mbps				