Specifikace služeb poskytovatele

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 2,4Ghz a 5Ghz prostřednictvím bezdrátové 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. Konktrétně 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 odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a 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 odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a 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.***Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované .***
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. ***Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.***
4)Kvalita služby:
Kvalita poskytované služby je dána dodržením 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 trvající odchylku 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 TCPpropustnosti 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.
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 z ceny služby dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý
případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.
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 z ceny služby dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový
jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně obchodních podmínek.
Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu **výpadek služby** dle bodu c) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby
dle bodu 10.5 Všeobecně obchodních podmínek za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou reklamaci dle čl. 10 Všeobecně
obchodních podmínek.
5) Omezení mobility služby: služba je určena pro použití v pevném místě. Při použití za pohybu není garantovaná její funkčnost, případně její poskytování může
být přerušeno nebo ukončeno.
6) Čerpání objemu dat: tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá
7) **Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby:** z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější
podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele pro řádné poskytování služeb, lze službu využívat pouze za
stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení (modemu) současně splňujícího minimální stanovené požadavky.
8) Podmínky dostupnosti služby: pro bezdrátovou telekomunikační síť služby Internet je používaná technologie Wi-fi 2,4ghz a 5Ghz – tato technologie je
dostupná na území měst které pokrýváme.
Faktory ovlivňující připojení:
- použité koncové zařízení (modem)
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- běžnou či maximální rychlost připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k modemu
přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi)
- kvalita a konfigurace účastníkova počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv bezdrátové sítě
- narušení integrity sítě
9) Požadavky na koncové zařízení:
technologie Wi-Fi 2400Mhz / 5000Mhz Normy 802.11 a/b/g/n/ac - RJ45F 100Mb/s - / 1Gb/s - AP/Router
Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení ke kabelovému modemu nebo k modemu mohou výrazně negativně ovlivnit
rychlost naměřené uživatelem. Koncové zařízení uživatele je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby.
Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky
na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v Českérepublice.
10) Parametry služby:
Měření rychlosti: je prováděno pomocí transportní vrstvy. **Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb:** Naše tarify jsou vhodné pro
všechny základní druhy internetových služeb (surfování na internetu, streamování, hlasové služby atd.)

tabulka rychlostí k poskytované službě:

TECHNOLOGIE	TARIF	DOWNLOAD/UPLOAD	INZEROVANÁ	MAXIMÁLNÍ	BĚŽNÁ	MINIMÁLNÍ
WI-FI	COM 30	Mbps/Mbps	30/ 20	30/20	18/12	9/6
WI-FI	COM 50	Mbps/Mbps	50/30	50/30	30/18	15/9
WI-FI	COM 80	Mbps/Mbps	80/40	80/40	48/24	24/12
WI-FI	COM 100	Mbps/Mbps	100/ 50	100/50	60/30	30/15
WI-FI	Profi COM100	Mbps/Mbps	100/100	100/100	60/60	30/30
WI-FI	Profi COM150	Mbps/Mbps	150/150	150/150	90/90	45/45
WI-FI	Profi COM200	Mbps/Mbps	200/200	200/200	120/120	60/60
WI-FI	Profi COM300	Mbps/Mbps	300/300	300/300	180/180	90/90

11) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření řízení provozu: tato pravidla mají za úkol zajistit
rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.
11.1) Zajištění rovnocenné dostupnosti služby: poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby
přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinnosti přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, jejich aplikace je stálá a platí pro všechny datové služby nabízené v pevné síti poskytovatele a pro všechny
účastníky, kteří si takovou službu objednají.
V případě, že datový provoz způsobený jedním uživatelem ohrožuje integritu služeb sítě poskytovatele, vyhrazuje si poskytovatel
možnost přerušit či omezit poskytování této služby takovému uživateli.
11.2) Aplikované politiky řízení datového provozu: u služby přístupu k síti Internet není aplikována funkce agregace.
12) Společná ustanovení: tyto podmínky platí pro všechny uživatele internetové sítě. V případě, že uživatel využívá službu v rozporu s
ustanoveními v částech Podmínky funkčnosti služby nebo Omezení mobility služby těchto podmínek, vyhrazuje si poskytovatel možnost přerušit poskytování této
služby takovému uživateli. Pokud tyto podmínky nestanoví jinak, použijí se přiměřeně Všeobecně obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických
komunikací a platný ceník služeb. Podrobné informace k internetovým službám jsou na webových stránkách poskytovatele www.comtechnik v sekci „ke stažení„dokumenty,
kde ve všeobecně obchodních podmínkách jsou informace, jak je možné nahlásit poruchy služby nebo snížení její kvality. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv
i bez udání důvodu omezit, ukončit nebo změnit tyto podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.comtechnik.cz, nebude-li
výslovně uveden termín pozdější.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne: 1.1.2021