

## **Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné od 1. 1. 2021 společnosti**

**Česká optická síť s.r.o. se sídlem Kainarova 5709/7, 586 01 Jihlava, IČ: 03966674**

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentu Ceník služeb. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4 odstavce 1 d).

### **Kvalitativní parametry služeb připojení k internetu bezdrátového a kabelového (optického):**

**Rychlost služby** je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Maximální rychlost** je rychlost na dané přípojce Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost uváděná poskytovatelem ve své 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** je rychlost, 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 rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

**Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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

## Připojení k internetu kabelové (optické):

Název tarifu (služby)	Rychlost stahování (Mbit/s)				Rychlost vkládání (Mbit/s)			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Tarif MINI	10	10	6	3	10	10	6	3
Tarif OPTIMAL	100	100	60	30	100	100	60	30
Tarif PREMIUM	300	300	180	90	200	200	120	60
Tarif GAME	500	500	300	150	300	300	180	90
Tarif GIGA	1000	1000	600	300	500	500	300	150

Měření uvedených rychlostí probíhá v koncovém bodě na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI).

Výše uvedené rychlosti služeb připojení k internetu jsou dostupné při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně poskytovatele). V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat službu připojení k internetu dle Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené se společností Česká optická síť s.r.o., nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že službu připojení k internetu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, máte nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost Česká optická síť s.r.o. vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku služeb.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).