

Parametry služeb internetu

Služba	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost odesílání (upload) Mbit/s			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Data DSL 4 / 1 Mbps	4	4	2,4	1,2	1	1	0,6	0,3
Data DSL 20 / 1 Mbps	20	20	12	6	1	1	0,6	0,3
Data Air 20 / 4 Mbps	20	20	12	6	4	4	2,4	1,2
Data Ethernet 20 / 4 Mbps	20	20	12	6	4	4	2,4	1,2
Data Ethernet 50 / 10 Mbps	50	50	30	15	10	10	6	3
Data Optic FTTH 100 / 100 Mbps	100	100	90	50	100	100	90	50
Data Optic FTTH 300 / 300 Mbps	300	300	270	150	300	300	270	150

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvalou odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

Kvalita poskytované Služby a sankce s ní související

1. V případě, že dostupnost Služby dle Smlouvy bude v kalendářním měsíci menší než sjednaná minimální dostupnost Služby, je Účastník oprávněn požadovat slevu z měsíční cenu uvedenou v následující tabulce:

Měsíční dostupnost služby	Sleva z měsíční ceny za dotčenou službu
98 % - 99 %	5 %
98 % a menší	10 %

2. Požadavek na snížení měsíční ceny musí Účastník uplatnit písemně u Poskytovatele služby nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.
3. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby uživatelem do ukončení výpadku služby. Tohoto závazku se Poskytovatel služby zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Účastníka. Částka, o kterou má být měsíční cena snížena, bude odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny.
4. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:
 - a) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy,
 - b) se jedná o „vyšší moc“, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za „vyšší moc“ se považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, průmyslové spory jakéhokoliv typu, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, sesuvy.