

Podmínky rychlostí datových služeb

NETCOM CZ s.r.o., Tovární 22, 691 06 Velké Pavlovice

IČ: 25587455, DIČ: CZ25587455, společnost zapsána KOS v Brně, oddíl C, vložka 35710

(dále jen poskytovatel)

1. Tento dokument navazuje na platné všeobecné obchodní podmínky.
2. Hodnoty jsou uváděny jako vstup a výstup na ethernetovém rozhraní prvního zařízení připojeném do datové sítě poskytovatele, tj. buďto anténě nebo optickém převodníku.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat co nejkvalitnější možnou kvalitu svých služeb.
4. Uvedené hodnoty maximálních, inzerovaných, běžně dostupných i minimálních rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
5. Poskytovatel nabízí Účastníkům pevné připojení k Internetu pomocí těchto služeb

Název služby	Maximální a inzerovaná dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)
Jsem online 7/1	7 / 1	4,2 / 0,6	2,1 / 0,3
Používám internet 8/2	8 / 2	4,8 / 1,2	2,4 / 0,6
Žiju internetem 12/4	12 / 4	7,2 / 2,4	3,6 / 1,2
Optika „50“ 25/25	25 / 25	15 / 15	7,5 / 7,5
Optika „200“ 100/100	100 / 100	60 / 60	30 / 30
Optika „500“ 250/250	250 / 250	150 / 150	75 / 75

6. Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:

- **Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (upload) dat, 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
- Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu 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.
- Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

- Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.
- V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou Datovou službu reklamovat.

7. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021