

Specifikace služeb poskytovatele – Jan Lázňovský COMHAL se sídlem Řehákova 296/9, Kutná Hora IČ: 64174379

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.

2) Dostupnost služby: služba Internet je dostupná 24 hodin denně po celý rok.

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 odesílání 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 odesílání 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 odesílání 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 odesílání 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.

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:

- Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.
- 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 rovnou 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 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 trvajícím odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dle bodu a) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy na měsíčním paušálu nebo nefinanční kompenzaci 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 odesílání (upload) dle bodu b) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy na měsíčním paušálu nebo nefinanční kompenzaci 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 kompenzaci 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 switchu/wifi routeru, které jsou propojeny kabelem! **Měření nelze provádět na zařízeních připojených do lokální sítě prostřednictvím wifi.**

Tarif	Maximální rychlost		Běžně dostupná		Minimální rychlost		Inzerovaná rychlost	
	(Mb/s)		rychlost (Mb/s)		(Mb/s)		(Mb/s)	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
WirelessAirmax15M/5M	15	5	11	4	5	2	15	5
WirelessAirmax20M/8M	20	8	14	6	6	2	20	8
WirelessAirmax30M/12M	30	12	21	8	9	4	30	12
WirelessAirmax40M/16M	40	16	28	11	12	5	40	16
WirelessAirmax50M/20M	50	20	35	14	15	6	50	20
LAN20M/10M	20	10	16	8	6	3	20	10
LAN40M/20M	40	20	32	16	12	6	40	20
LAN80M/40M	80	40	64	32	24	12	80	40
Wireless3M/0,5M	3	0,5	2	0,5	1	0,2	3	0,5
Wireless6M/1M	6	1	4	1	2	0,3	6	1
Wireless10M/2M	10	2	7	1	3	1	10	2
Wireless12M/2M	12	2	8	1	4	1	12	2