

**PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ PŘÍSTUPU K INTERNETU – ÚČINNÁ OD 1.1.2021**

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatele Anna Kuldová, IČ: 02644207 (dále jen „poskytovatel“) a jsou zveřejněné na <https://www.alimak.cz> sekce dokumenty.

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

**1. Služby přístupu k internetu v pevném místě**

Nabízené tarify jsou určeny pro běžné použití v domácnosti, počítají se datové přenosy účastníka během posledních 30 dnů. Pokud překročí stanovený datový práh tarifu, může dojít ke snížení maximální, běžné i minimální rychlosti. Služby jsou vždy inzerovány se všemi technickými parametry, včetně datového prahu a snížených rychlostí.

**Datový práh** není datový limit – služba není v případě dosažení uvedených přenosů trvale omezena, ale v případě potřeby může dojít k řízenému snížení rychlosti v období datových špiček, kdy se upřednostní provoz přípojek s nižšími přenosy.

**Rychlosti jsou inzerovány v Mb/s (pokud není uvedeno jinak).**

**Jednotky rychlostí jsou uvedeny ve tvaru dw/up (stahování/odesílání)**

**WiFi ac - připojení bezdrátové (802.11ac)**

Název tarifu	Maximální a inzerovaná rychlost (dw/up)	Běžně dostupná rychlost (dw/up)	Minimální rychlost (dw/up)	Datový práh v GB	Maximální rychlost nad prahem (dw/up)	Běžně dostupná rychlost nad prahem (dw/up)	Minimální rychlost nad prahem (dw/up)
Mini	30/3	18/1,8	9/0,9	10	1,9/0,19	1,1/0,12	0,5/0,12
Start	35/3,5	21/2,1	10,5/1,05	20	2/0,5	1,2/0,25	0,6/0,25
Standard	50/5	30/3	15/1,5	30	4,5/1	2,7/0,5	1,3/0,5
Profi	100/10	60/6	30/3	40	9/1	5,4/0,9	2,7/0,9

U tarifů **Wifi ac** je účastník připojen bezdrátovým zařízením v pásmu 5 GHz, přípojka je zakončena ethernet rozhraním. **Rychlost odesílání dat je 10% z maximální rychlosti stahování** dle smlouvy, běžná rychlost je vždy 60% z maximální rychlosti, minimální rychlost je vždy 30% z maximální rychlosti.

Účastník má v zákaznické sekci [www.alimak.cz](http://www.alimak.cz) přístup ke grafům přenosů přípojky v posledních 30 dnech. Přenosy jsou průměrované v pětiminutových intervalech, navíc se v každém intervalu ukládá maximální hodnota. V síti [hornackynet.cz](http://hornackynet.cz) je průběžně monitorována dostupná kapacita a zátěž celé sítě a v případě potřeby dochází během datových špiček k snižování rychlostí účastnických přípojek – snížené rychlosti jsou ukládány do grafů alokované kapacity, slouží k řízení provozu sítě a účastníkům jsou také dostupné ve formě grafů.

**2. Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně**

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi.

Kontrolní měření lze provést na webu alimak.cz (zákaznická sekce), kde kromě absolutní rychlosti testovacího zařízení počítáme i s dalšími přenosy registrovanými na technickém zařízení hornackynet.cz během měření a nabízíme srovnání s alokovaným maximem pro snadné odhalení problému a možnost reklamace služby. Přesto je vhodné před měřením zastavit aktivity ostatních zařízení, aby negativně neovlivňovaly průběh testu.

Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytko, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytko, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchytky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

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 podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo **velká trvajícím odchytko nebo velká opakující se odchytko** od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 733739524 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 733739524, emailem na podpora@alimak.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

### 3. Výklad pojmů

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (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. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

#### 4. Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, 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,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

