

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘÍSTUPU K INTERNETU

INTERNET DOMA - GARANTOVANÁ KVALITA A DOSTUPNOST

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu INTERNET DOMA (dále jen „Podmínky“) jsou doplňkem Produktové specifikace služby INTERNET DOMA. V těchto Podmínkách je rovněž uveden popis služeb přístupu k internetu dle čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Služba přístupu k internetu v pevné síti – služba INTERNET DOMA

Služba výše uvedená se liší svými rychlostmi. Pro službu INTERNET DOMA definuje společnost Dial Telecom, a.s. následující výklad rychlostí.

Maximální (inzerovaná) rychlost: je možné ji dosáhnout v případě, že je zařízení připojeno k rozhraní poskytovatele přímo a tuto rychlost podporuje. Hodnota maximální (inzerované) rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost: Je k dispozici alespoň v 95 % měření provedených během jednoho kalendářního dne, 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Minimální rychlost: Je smluvně garantovaná nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat u daného rychlostního profilu, která je garantována na předávacím rozhraní služby. Hodnota minimální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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.

Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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.

Internet doma

Maximální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
50 / 50 Mb/s	30/30 Mbit/s	15/15 Mbit/s
100 / 100 Mb/s	60/60 Mbit/s	30/30 Mbit/s
400 / 400 Mb/s	240/240Mbit/s	120/120 Mbit/s
1000 / 1000 Mb/s	600/600Mbit/s	300/300 Mbit/s

Společnost Dial Telecom, a.s. se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosahovaná kvalita závisí na mnoha faktorech neovlivnitelných ani ze strany poskytovatele, ani ze strany účastníka. Mezi faktory ovlivňující rychlost připojení patří:

- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky a to až do výše maximálního poměru agregace 1:10
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na přípojném vedení, na kterém je poskytována služba, např. KUKI TV
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv společnosti Dial Telecom, a.s.
- kvalita a konfigurace účastníkového koncového zařízení
- plánované práce za předpokladu, že nedosáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce

Pokles dosahované kvality pod úroveň minimální rychlosti je považován za Závalu ve smyslu článku 10 Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací a jiných služeb poskytovaných společností Dial Telecom a.s., a v případech, definovaných těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, může být důvodem pro reklamaci poskytované služby ze strany účastníka.