

KVALITA SLUŽBY

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Jedná se o následující rychlosti stahování a odesílání dat, které odpovídá měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Rychlost stahování	Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost	Maximální rychlost
BASIC 2/2	2Mbps	1.5Mbps	0.8Mbps	15Mbps
BASIC 8/4	8Mbps	6Mbps	3Mbps	15Mbps
BASIC 16/8	16Mbps	12Mbps	6Mbps	30Mbps
BASIC 24/10	24Mbps	17Mbps	8Mbps	30Mbps

Rychlost odesílání	Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost	Maximální rychlost
BASIC 2/2	2Mbps	1.5Mbps	0.8Mbps	15Mbps
BASIC 8/4	4Mbps	2.8Mbps	1.5Mbps	15Mbps
BASIC 16/8	8Mbps	6Mbps	3Mbps	30Mbps
BASIC 24/10	10Mbps	7Mbps	4Mbps	30Mbps

Definice rychlostí a odchylek

„**Maximální rychlost**“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka).

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech.

„**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/OS.

„**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % rychlosti inzerované.

Za velkou trvajícím odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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 odchytku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

Reklamacie služby

Velká trvajícím odchytku a velká opakující se odchytku, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v takových případech má zákazník právo na reklamaci poskytované služby.

Zákazník má povinnost uplatnit reklamaci služby do 2 měsíců od nahlášení poruchy, pokud zákazník nárokuje slevu, je nutné ji přesně vyčíslit včetně nárokovaného období. Reklamaci je nutné vyhotovit písemnou formou a doručit na adresu poskytovatele. Reklamacie se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamacie.