

U žádného z tarifů uvedených v ceníku pro přístup k internetu není aplikováno omezení objemu přenesených dat (FUP).

Rychlosti stahování a odesílání jsou stanoveny v souladu s metodikou Českého telekomunikačního úřadu Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací, verze 2.0, zveřejněné na <https://www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat> a stanovují datovou přenosovou rychlost odpovídající transportní vrstvě modelu ISO/OSI (L4) a využívající spojově orientovaného protokolu TCP.

Rychlosti v ceníku neurčují, jako rychlostí komunikuje koncové zařízení Účastníka (mobilní telefon, počítač, tablet) se službou informační společnosti (server provozovatele služby, aplikace), protože to je ovlivněno výkony zařízení na obou stranách (server, přenosová či transportní síť, ke které je připojen poskytovatel služby/aplikace na jedné straně a schopnosti mobilu/tabletu/počítače na druhé straně), mimo působnost a možnosti ovlivnit přenos dat ze strany Poskytovatele. Na vnímanou rychlost může mít vliv také rychlost domácí Wi-Fi sítě a skutečnost, jestli ji využívá jeden nebo několik členů domácnosti a aplikace a služby, které souběžně využívají, stejně jako může domácí Wi-Fi síť ovlivnit rušení ze sousedství.

Poskytovatel může ovlivnit, zajistit a garantovat pouze datový tok (přenos paketů) ve své síti, až ke koncovému bodu sítě u Účastníka, ale už není v jeho moci ovlivnit chování internetových stránek, služeb a aplikací. Poskytovatel garantuje stejné (neutrální) zacházení se všemi pakety přenášenými ve své síti.

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.

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.

Definice odchylek:

- Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut.
- Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby

Vysvětlení pojmů

- **Maximální rychlost** – maximální rychlost, které lze na přípojce reálně dosáhnout, s možnou variací způsobenou pouze prokazatelně fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Inzerovaná rychlost** – rychlost, která je inzerována (nabízena).
- **Běžně dostupná rychlost** – taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.
- **Minimální rychlost** – nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload), kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.

Při využívání služeb televize (IPTV) využívá přenos televizního vysílání část kapacity přípojky sítě elektronických komunikací. Potřebný datový tok pro IPTV je závislý na datovém toku poskytovatele služby a sledovaném kanálu (standardní, HD, fullHD apod.). O tento datový tok je pak nižší zbývající využitelná kapacita pro standardní službu přístupu k internetu, což se projeví nižší subjektivní rychlostí přípojky sítě elektronických komunikací.

Další faktory, které mohou mít vliv na rychlost datového toku nebo na zpoždění (latenci):

- Souběžně sledování streamovaných video služeb (např. více mobilů/tabletů připojených do domácí Wi-Fi sítě).
- Zálohování velkého objemu dat do online úložiště nebo synchronizace velkých datových objemů z online úložišť.
- Videohovory ve vysokém rozlišení.
- Aplikace využívající virtuální realitu.
- Online hry přenášející zejména video obsah ve vysokém rozlišení.

Tyto Definice a parametry služeb jsou platné od 1.1.2025 .