

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120

Poskytovaná služba a její parametry

Poskytované tarify jsou závislé na dostupné technologii v lokalitě Účastníka. Na stejné technologii se tarify liší svými rychlostmi.

V návaznosti na technicky připravené lokality jsou nabízeny příslušné tarify a odpovídající rychlosti. Pokud vybraný tarif poskytovaný na příslušné technologii není možné na dané adrese poskytnout nabídne Sprintel zákazníkovi alternativní technologii připojení a tarif. Není možné poskytnout konkrétní tarif, pokud není v lokalitě Účastníka instalována příslušná technologie.

Technologie dostupnou pro připojení a možnou rychlost danou příslušným tarifem na konkrétní adrese je možné zjistit na webu www.sprintel.cz.

Pro dosažení rychlostí uvedených pro daný tarif je nutné odpovídající koncové zařízení (např. router, nebo počítač), které zvládne tyto rychlosti přenést. Vhodné zařízení může Poskytovatel doporučit.

Definice rychlostí pro jednotlivé tarify

Hodnoty jsou uvedeny jak pro stahování (download), tak i odesílání (upload)

Tarify Optik - připojení poskytované prostřednictvím optického kabelu

Tarify Single - mikrovlnné připojení

Inzerovaná rychlost uvedená v ceníku na webu je rovna maximální rychlosti.

Minimální rychlost je dána podílem maximální rychlosti a koeficientu agregace. Koeficient agregace pro jednotlivé tarify je uveden v ceníku na webu. Např. v případě tarifu s maximální rychlostí 100 Mbps a agregací 1:6 je minimální rychlost 17 Mbps.

Běžně dostupná rychlost je 50 – 100 % maximální rychlosti. V případě kabelového připojení technologií xDSL je tato rychlost závislá na parametrech metalického vedení od ústředny k zákazníkovi, jeho útlumu apod. Skutečná dostupná rychlost stahování a odesílání bude specifikována společností CETIN na základě měření provozu v síti, v tuto chvíli se jedná o předpokládanou hodnotu.

Další parametry služeb

Při používání služeb internetového připojení se přiděluje statická, nebo dynamická neveřejná IP adresa. Statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby

Sprintel se zavazuje poskytovat Účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. Vzhledem k síťovému zařízení a způsobu přenosu v síti Sprintel i sítích třetích stran se mohou občas vyskytovat odchylky od běžně dostupné rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení rychlosti a kvality jednotlivé internetové služby, aplikace, popř. zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Další ovlivnění kvality, které může nastat na straně Účastníka:

- omezení daná příslušným tarifem
 - koncové zařízení, které nemá odpovídající parametry
 - koncové zařízení, které není kompatibilní s telekomunikačními standardy v EU
 - rušení od jiného bezdrátového zařízení (např. v jiném bytě)
- a jiné

V případě bezdrátových sítí provozovaných ve volném pásmu navíc:

- rušení na stejném kanále od jiných zařízení
- vzdálenost od přístupového bodu
- nepřímá viditelnost na přístupový bod (připojení přes překážku)

- Při využívání více Služeb současně, tzn. Služby internetového připojení a další specializované služby, např. televize IPTV, může dle technického řešení, dojít ke vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto Služeb a tedy ke zhoršení kvality těchto poskytovaných Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek.
- Pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.
- V případě snížení rychlosti stahování dat na minimální, může dojít ke zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu video obsahu, popř. k automat. snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek atd.
- Specializované služby je možné využívat jen u tarifů k tomuto určených, viz. popis.

Veškeré rychlosti služeb jsou uvedeny a měří se na 4. vrstvě dle modelu OSI, tedy transportní vrstvě.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorsím případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

Vhodnost jednotlivých tarifů:

Single10, Single14

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby.

Single s vyšší rychlostí

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu do maximální kvality SD. Jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Tyto tarify mají vyšší odchozí rychlost, jsou tedy vhodné pro odesílání objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

Optik

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k vysoké odchozí rychlosti, jsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

xDSL

Pro prohlížení webových stránek i s dynamickým obsahem, pro odesílání a přijímání emailů, pro online přehrávání hudby - stream hudby, pro prohlížení video obsahu i ve kvalitě HD. Tyto tarify jsou vhodné i pro využívání doplňkových služeb jako je např. televize IPTV.

Vzhledem k nízké odchozí rychlosti nejsou vhodné pro odesílání (upload) objemnějších dat, např. fotografií, nebo video souborů.

Pro dosažení funkčnosti internetových aplikací je nutné, aby rychlost připojení dosahovala dostatečné hodnoty. Např:

statická webová služba bez multimediálního obsahu.....64 kbps
internetová telefonie VoIP.....256 kbps
stream videa v rozlišení 320×240 bodů a kodeku MPEG-4 512 kbps

statická webová služba s multimediálním obsahem	1 Mbps
email - odesílání a přijímání	1 Mbps
youtube.com	2 Mbps
stream.cz	2 Mbps
seznam.tv	4 Mbps
IPTV v SD rozlišení a kodeku MPEG-4.....	4 Mbps
IPTV v HD rozlišení	20 Mbps

Popis uváděných parametrů

Minimální rychlostí příslušného tarifu se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu). V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Účastník je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů.

Maximální rychlostí příslušného tarifu se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání. V ceníku tarifů je uváděna tato rychlost, jedná se tedy také o **Inzerovanou rychlost**.

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

Velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Za **detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu** v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za **velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut.

Za **velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat** považuje Úřad takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.