

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu platné od 1. 7. 2022

DELEGUJ s.r.o. , Březinova 3688/59, Jihlava 58601, IČ: 01451791

Doplňují informace k dokumentu Ceník služeb elektronických komunikací, DELEGUJ s.r.o. IČ:01451791

Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

1. Služba přístupu k internetu v pevné síti – připojení do bezdrátové sítě

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Rychlosti bezdrátové linky vycházejí z dosahovaných rychlostí použité technologie:

Inzerovaná rychlost – dle tarifu v ceníku (Mbit/s)	Maximální rychlost (Mbit/s) – 100% inzerované rychlosti	Běžně dostupná rychlost (Mbit/s) – 50% inzerované rychlosti	Minimální rychlost (Mbit/s) – 2% inzerované rychlosti
25	25	12	0,5
50	50	25	1

Definice pojmů:

Tarif: způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou

Minimální rychlost: nejnižší garantovaná rychlost stahování a odesílání vychází z minimální rychlosti dosahované použitou technologií v zarušeném prostředí.

Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání u daného tarifu

Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá

Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních

Detekovaná změna výkonu: pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako běžně dostupné

Velká trvajíc odchylna: odchylna (od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat), která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin

Velká opakující se odchylna: odchylna (od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat), při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny

2. Způsob měření uvedených rychlostí

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy.

3. Důsledky odchylky od uvedených rychlostí

Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

4. Vysvětlení rozdílů v udávaných rychlostech

a) Ve skutečnosti běžně dostupná rychlost záleží především na vytíženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý účastník v danou chvíli připojen.

b) Při minimálním zatížení přístupového bodu se účastník reálně dostane až k 100 % rychlosti svého tarifu.

c) Při radiovém rušení či zatížení přístupového bodu se může účastníkovi rychlost postupně snižovat až na minimální, garantovanou rychlost, tedy až na 2 % rychlosti svého tarifu. Uvedená rychlost vychází z minimální rychlosti dosahované použitou technologií v zaručeném prostředí, kdy vysílá více blízkých přístupových bodů na stejném kanále a dochází k časovému multiplexu.

5. Rychlost připojení

a) Výsledná rychlost připojení je vždy závislá na zvoleném tarifu.

b) Každý účastník má možnost kdykoliv požádat poskytovatele o změnu tarifu. Tato změna je závislá na použitém HW a bude provedena k datu a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem.

6. Faktory ovlivňující parametry služby

a) Využívání obsahu, aplikací a dalších služeb má dopad na snížení rychlosti a na výslednou kvalitu služby přístupu k internetu (rychlost či jiné parametry kvality služby, jako např. latence).

b) Měření rychlosti na vyšší (7.) aplikační vrstvě

Při měření rychlosti a dalších parametrů služby na vyšší (7.) aplikační vrstvě (typicky pomocí webového měřiče rychlosti), nemusí účastník naměřit prezentované hodnoty díky mnoha faktorům, které mohou, někdy i zásadně, ovlivnit kvalitu služby, jako jsou např.:

- hw a sw vybavení a zařízení, které účastník používá
- spotřebovaná režie samotného zařízení na měření
- spuštění aplikace během měření, které využívají internetové připojení, případně vytěžují systémové prostředky zařízení
- zatížená domácí síť dalšími připojenými zařízeními
- použití nevhodného internetového měřiče (výsledná naměřená rychlost se může při použití různých internetových měřičů ve stejném čase velmi lišit)

- měření rychlosti na zařízení účastníka, které je připojeno k síti poskytovatele služby pomocí domácí Wi-Fi sítě (zde pak může být výsledná hodnota rovna maximální propustnosti domácí Wi-Fi sítě a nemůže tak nikdy být použita jako hodnotící parametr kvality služby poskytovatele)
- aktivní prvky domácí sítě mohou ovlivnit výslednou kvalitu služby (při použití různých routerů/Wi-Fi routerů může být výsledná kvalita služby rozdílná)
- nastavení/konfigurace domácí sítě může velmi ovlivnit výslednou kvalitu služby (při nevhodném nastavení/konfiguraci aktivních prvků domácí sítě může být výsledná kvalita služby rozdílná)

7. Datové limity, omezení

- a) Všechny tarify služby přístupu k internetu jsou datově neomezené a není na ně aplikováno FUP (Fair Use Policy), je tedy možné stáhnout i odeslat jakékoliv množství dat, aniž by to mělo vliv na cenu služby či změnu rychlosti služby.
- b) Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

8. Možnost reklamace uvedených rychlostí

V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu, a to v souladu s čl. III. Všeobecných obchodních podmínek.