

Technická specifikace služby přístupu k síti Internet

Tato Technická specifikace platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) uzavřené mezi společností KVE.CZ s.r.o., IČ 25977628, se sídlem 17. listopadu 237, 530 02 Pardubice (dále jen Poskytovatel) a koncovým uživatelem služby (dále jen Uživatel). Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy.

Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti

Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojece či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Běžně dostupná rychlost

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.

Minimální rychlost

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, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

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

Za velkou trvalou 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Specifikace služby dle tarifů

Tarif Internet pro bytové domy

Inzerovaná rychlost	Maximální rychlost stahování / odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
3 Mb/s	3 / 3 Mb/s	3 / 3 Mb/s	2 / 2 Mb/s

Výše uvedená specifikace se vztahuje pouze na pevnou síť v koncovém bodu předání služby Uživateli. Koncovým bodem služby je datová zásuvka RJ45 nebo datový kabel UTP zakončený konektorem RJ45.

Reklamační služba

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k síti internet má Uživatel možnost uplatnit reklamaci dle čl. 8 Všeobecných obchodních podmínek.

Technická specifikace platná od 1. 1. 2021