

## ROZPIS RYCHLOSTÍ U TARIFŮ

| Tarif      | Inzerovaná rychlost | Běžná rychlost | Maximální rychlost | Minimální rychlost |
|------------|---------------------|----------------|--------------------|--------------------|
| 10/10 Mbps | 10/10 Mbps          | 8/8 Mbps       | 10/10 Mbps         | 4/4 Mbps           |
| 20/20 Mbps | 20/20 Mbps          | 18/18 Mbps     | 20/20 Mbps         | 7/7 Mbps           |
| 30/30 Mbps | 30/30 Mbps          | 26/26 Mbps     | 30/30 Mbps         | 10/10 Mbps         |
| 40/40 Mbps | 40/40 Mbps          | 35/35 Mbps     | 40/40 Mbps         | 14/14 Mbps         |

Kvalita poskytovaných služeb (připojení přes bezdrátovou síť WiFi) je závislá především na počasí, volném výhledu na připojovací bod (AP), stabilitě držáku a radiofrekvenčním zařušení. Proto je nutné, aby Odběratel zajistil volný výhled, nemanipulovat s držáky a anténami a v případě námrazy či sněžení je třeba udržovat přijímací anténu čistou (bez sněhu a námrazy – čistit smětáčkem).

Rychlost stanovená ve smlouvě je garantována pouze v případě použití zařízení od Poskytovatele, případně lze užit zařízení Odběratele, je-li parametry srovnatelné nebo lepší, než zařízení dodávané Poskytovatelem. Garantovaná rychlost je měřena na výstupu z předávacího zařízení (routeru). Na dalších zařízeních není možné službu garantovat.

Odchylky v poskytovaných službách:

Velká trvající odchylka: považuje se taková odchylka, 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.

Velká opakující se odchylka: považuje se taková odchylka, 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.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnost takových aplikací a služeb. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pro orientační měření rychlosti doporučujeme využít portál [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net).

Reklamacie je možné provádět na tel.: 608 023 214