

PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ PŘÍSTUPU K INTERNETU V SÍTI COMINNET – ÚČINNÁ OD 1.1.2021

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatele Michal Dušek, IČ: 64250261 (dále jen „poskytovatel“) a jsou zveřejněné na http://www.cominnet.cz/pdf/Pravidla_2021.pdf.

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

1. SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU V PEVNÉM MÍSTĚ

Nabízené tarify jsou určeny pro běžné použití v domácnosti, počítají se datové přenosy účastníka během posledních 30 dnů. Pokud překročí stanovený datový práh tarifu, může dojít ke snížení maximální, běžné i minimální rychlosti. Služby jsou vždy inzerovány se všemi technickými parametry, včetně datového prahu a snížených rychlostí.

Datový práh není datový limit – služba není v případě dosažení uvedených přenosů trvale omezena, ale v případě potřeby může dojít k řízenému snížení rychlosti v období datových špiček, kdy se upřednostní provoz přípojek s nižšími přenosy.

název tarifu	maximální rychlost down/up [Mbit/s]	inzerovaná rychlost down/up [Mbit/s]	běžně dostupná rychlost down/up [Mbit/s]	minimální rychlost down/up [Mbit/s]	datový práh [GB]	maximální rychlost nad dat. prahem down/up [Mbit/s]	běžná rychlost nad dat. prahem down/up [Mbit/s]	minimální rychlost nad dat. prahem down/up [Mbit/s]
Cominnet-300	15/3	12/2	7,2/1,2	3,6/0,6	30 GB	5/2	3/1,2	1,5/0,6
Cominnet-400	40/5	20/5	12/3	6/1,5	100 GB	7/4	4,2/2,4	2,1/1,2
Cominnet-500	50/6	25/6	15/3,6	7,5/1,8	200 GB	8/5	4,8/3	2,4/1,5

Účastník je připojen bezdrátovým zařízením v pásmu 5 GHz, případně 60 GHz, přípojka je zakončena ethernet rozhraním. Běžná rychlost je vždy 60% z inzerované rychlosti, minimální rychlost je vždy 30% z inzerované rychlosti.

Účastník má v zákaznické sekci www.cominnet.cz přístup ke grafům přenosů přípojky v posledních 30 dnech. Přenosy jsou průměrovány v pětiminutových intervalech, navíc se v každém intervalu ukládá maximální hodnota. V síti [cominnet.cz](http://www.cominnet.cz) je průběžně monitorována dostupná kapacita a zátěž celé sítě a v případě potřeby dochází během datových špiček k snižování rychlostí účastnických přípojek – snížené rychlosti jsou ukládány do grafů alokované kapacity, slouží k řízení provozu sítě a účastníkům jsou také dostupné ve formě grafů.

2. Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi.

Kontrolní měření lze provést na webu cominnet.cz, kde absolutní rychlost testovacího zařízení během měření nabízíme srovnat s alokovaným maximem pro snadné odhalení problému a možnost reklamace služby. Je vhodné před měřením zastavit aktivity ostatních zařízení, aby negativně neovlivňovaly průběh testu.

Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý 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 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.

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 nejhorsím případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 608 282 728 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 608 282 728, emailem na info@cominnet.cz, nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

3. Definice pojmů

- **Maximální rychlost** je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.
- **Běžně dostupná rychlost (běžná rychlost)** je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- **Minimální rychlostí** se rozumí dlouhodobě nejvyšší rychlost stahování a odesílání dat.