

Specifikace služeb poskytovatele – společnosti ADV Computers s.r.o.

se sídlem Dr. Milady Horákové 44/119, 460 06 Liberec, IČO 25276018

1) Popis služby: služba přístupu k síti Internet (dále jen služba Internet) umožňuje svým uživatelům svobodný přístup k obsahu a službám v síti Internet za použití pevné nebo bezdrátové telekomunikační sítě firmy ADV Computers s.r.o. a je měsíčně zpoplatněna dle uzavřené smlouvy.

2) Dostupnost služby: služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách, technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou poskytovatele.

3) Definice pojmů:

Tarif: tarifem se rozumí způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Maximální rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v 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.

Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v 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.

Běžně dostupná rychlost download je rychlost odpovídající stahování dat (download), 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.

Běžně dostupná rychlost upload je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), 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 download je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

4) Kvalita služby:

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9. Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

a) Za velkou trvajícím 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

b) 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvajícím odchylka anebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby za každý takový jednotlivý případ.

5) Omezení mobility služby: služba je určena pro použití v pevném místě. Při použití za pohybu není garantována její funkčnost, případně její poskytování může být přerušeno nebo ukončeno.

6) Čerpání objemu dat: tarif je omezen pouze maximální přenosovou rychlostí, přenos objemu dat se u žádného tarifu nepočítá.

7) Podmínky funkčnosti a parametry kvality služby: z důvodu zajištění kvality služby, kterou poskytovatel uživateli poskytuje, nutnosti zajistit nejvhodnější podmínky pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele pro řádné poskytování služeb, lze službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení (routeru) současně splňujícího minimální stanovené požadavky.

8) Podmínky dostupnosti služby:

Faktory ovlivňující připojení:

- použité koncové zařízení (router)
- sdílení služby současným připojením více elektronických zařízení
- běžnou či maximální rychlost připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k routeru napřímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi)
- kvalita a konfigurace účastnickova počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv společnosti

ADV Computers s.r.o.

- narušení integrity sítě

9) Požadavky na koncové zařízení:

Koncové zařízení uživatele je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

10) Parametry služby:

Měření rychlosti: je prováděno pomocí transportní vrstvy. Metodika měření rychlosti je popsána v dokumentu ČTÚ, který je k dispozici na odkazu www.adv.cz/download/CTU_mereni_rychlosti.pdf

Tabulka rychlostí / tarifů poskytovaných služeb:

| Tarif | Maximální rychlost v Mbps | Inzerovaná rychlost v Mbps | Běžná dostupná rychlost v Mbps | Minimální rychlost v Mbps | Cena s DPH |
|------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------|
| O18-01 download/upload | 25/25 | 25/25 | 15/15 | 8/8 | 250 Kč |
| O18-02 download/upload | 50/50 | 50/50 | 30/30 | 16/16 | 300 Kč |
| O18-03 download/upload | 75/75 | 75/75 | 45/45 | 24/24 | 350 Kč |
| O18-04 download/upload | 100/100 | 100/100 | 60/60 | 32/32 | 500 Kč |
| 5G19-01 download/upload | 10/4 | 5/2 | 3/2 | 2/1 | 250 Kč |
| 5G19-02 download/upload | 20/8 | 10/4 | 6/4 | 4/2 | 350 Kč |
| 5G19-03 download/upload | 30/20 | 15/10 | 10/6 | 6/3 | 450 Kč |
| 5G19-04 download/upload | 50/30 | 25/15 | 15/10 | 10/8 | 650 Kč |
| ETH19-01 download/upload | 10/4 | 5/2 | 3/2 | 2/1 | 250 Kč |
| ETH19-02 download/upload | 20/8 | 10/4 | 6/4 | 4/2 | 350 Kč |
| ETH19-03 download/upload | 30/20 | 15/10 | 10/6 | 6/3 | 450 Kč |
| ETH19-04 download/upload | 50/30 | 25/15 | 15/10 | 10/8 | 650 Kč |

11) Pravidla pro zajištění dostupnosti a kvality služby v rámci ochrany sítě a vymezení užívání opatření řízení provozu: tato pravidla mají za úkol zajistit rovnocennou dostupnost a kvalitu služby pro účastníky, kteří si takovou službu objednají.

11.a) Zajištění rovnocenné dostupnosti služby: poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinnosti přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí

- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Tato pravidla nejsou závislá na účtovacím období, jejich aplikace je stálá a platí pro všechny datové služby nabízené v pevné síti poskytovatele a pro všechny účastníky, kteří si takovou službu objednají.

V případě, že datový provoz způsobený jedním uživatelem ohrožuje integritu služeb sítě poskytovatele, vyhrazuje si společnost ADV Computers s.r.o. možnost přerušit či omezit poskytování této služby takovému uživateli.

11.b) Aplikované politiky řízení datového provozu: u služby přístupu k síti Internet není aplikována funkce agregace.

12) Společná ustanovení: tyto podmínky platí pro všechny uživatele společnosti ADV Computers s.r.o. V případě, že uživatel využívá službu v rozporu s ustanoveními v částech Podmínky funkčnosti služby nebo Omezení mobility služby těchto podmínek, vyhrazuje si poskytovatel možnost přerušit poskytování této služby takovému uživateli. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv bez udání důvodu omezit, ukončit nebo změnit tyto podmínky, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách www.adv.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.