



## Specifikace služeb - rychlost přístupu k síti Internet

Označení tarifu	Maximální akcelerovaná rychlost stahování / odesílání dat (Mbit/s)	Inzerovaná rychlost stahování / odesílání dat (Mbit/s)	Běžně dostupná "průměrná" rychlost stahování / odesílání dat (Mbit/s)	Minimální rychlost stahování / odesílání (Mbit/s)	Měsíční poplatek (Kč s DPH)
AHW-10	10 / 1	3 / 1	1,8 / 0,6	0,9 / 0,3	150 Kč
AHW-30	30 / 3	10 / 3	6 / 1,8	3 / 0,9	250 Kč
AHW-50	50 / 5	15 / 5	9 / 3	4,5 / 1,5	350 Kč
HW-15P	15 / 3	8 / 3	4,8 / 1,8	2,4 / 0,9	250 Kč
HW-30P	30 / 6	15 / 6	9 / 3,6	4,5 / 1,8	350 Kč
HW-50P	50 / 10	25 / 10	15 / 6	7,5 / 3	550 Kč
WIFI-10L / WIFI-10TV	10 / 3	8 / 3	4,8 / 1,8	2,4 / 0,9	242 Kč / 363 Kč
WIFI-20L / WIFI-20TV	20 / 6	15 / 6	9 / 3,6	4,5 / 1,8	363 Kč / 484 Kč
WIFI-30L / WIFI-30TV	30 / 10	20 / 10	12 / 6	6 / 3	484 Kč / 605 Kč
WIFI-50L / WIFI-50TV	50 / 20	35 / 20	21 / 12	10,5 / 6	726 Kč / 968 Kč
WIFI-50	50 / 20	35 / 20	21 / 12	10,5 / 6	1 089 Kč
5G-50	50 / 50	50 / 50	30 / 30	15 / 15	605 Kč
5G-100	100 / 100	100 / 100	60 / 60	30 / 30	1 210 Kč
Víkend	20 / 2	20 / 2	12 / 1,2	6 / 0,6	121 Kč
LAN25	25 / 25	25 / 25	15 / 15	7,5 / 7,5	199 Kč
LAN50	50 / 50	50 / 50	30 / 30	15 / 15	299 Kč
LAN100	100 / 100	100 / 100	60 / 60	30 / 30	399 Kč



## Definice pojmů

**Maximální akcelerovaná 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.

**Princip akcelerace:** Rychlost připojení do sítě Internet je až o 100% rychlejší nad nastavený limit, a to vždy po dobu 10-120 sekund od inicializace požadavku o spojení, kdy je aktivována akcelerace rychlosti. Při pokračujícím zatížení Vaší linky nad uvedenou dobu se rychlost vrátí k Vaší nastavené rychlosti. Při následném poklesu zatížení Vaší linky po dobu 10-120 sekund se možnost akcelerace opět aktivuje.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.

**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.** Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**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** v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

## Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/slужba
- použitý typ koncového zařízení
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet)



- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení)
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka
- sdílení kapacity přípojky více účastníky
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

## 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 s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. 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 nejhorším případě až nefunkčností 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 Všeobecných smluvních podmínek, a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne výskytu vady. 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 kontaktních telefonech, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 602 600 315 nebo, či emailem na [info@kbnet.cz](mailto:info@kbnet.cz), 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