

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace a smluvní ujednání pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb - konektivity do sítě internet (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi společností En-Com Connection s.r.o., 1. máje 189, 66484 Zastávka, IČ: 06636268, DIČ: CZ06636268 (dále jen „poskytovatel“) a koncovým uživatelem služby (dále jen „uživatel“), zejména definují službu, cenu služby a parametry sjednané služby. Poskytovatel zde dále popisuje služby přístupu internetu podle čl. 4 nařízení EU č. 2015/2120.

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky, nedílnou součástí smlouvy.

1. Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti internet

Služba Pevný internet - je službou pro pevné připojení k internetu pomocí jedné z širokopásmových přístupových technologií na bázi FTTx nebo bezdrátového připojení.

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 přípojce 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 trvajících a velká pravidelně se opakující odchylna od běžně dostupné rychlosti - Za velkou trvajících odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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 odchylnu od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, 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.

Agregace – agregace je dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci uvedené maximální rychlosti služby. Vyšší agregaci, tj. vyšší míru sdílení přístupu k síti internet, může způsobit nárazová zátěž například během denní provozní špičky.

Koncový bod - koncový bod je předávacím rozhraním služby a místem, kde se měří její rychlost. Koncovým bodem služby poskytovatele je **datová zásuvka RJ45** nebo **datový kabel UTP zakončený konektorem RJ45**. Specifikace služeb se vztahuje pouze na pevnou síť v koncovém bodu předání služby uživateli.

2. Specifikace služby bezdrátového přístupu k internetu v pevné síti

a podmínky využití služby

2.1 Tarify

Tarif Home 20 – za cenu 299,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Tarif **Home 20** je realizován pomocí rádiových spojů v pásmu 5GHz.

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
20 / 4 Mb/s	20 / 4 Mb/s	12 / 2,4 Mb/s	6 / 1,2 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarif Home 30 – za cenu 399,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Tarif **Home 30** je realizován pomocí rádiových spojů v pásmu 5GHz.

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
30 / 4 Mb/s	30 / 4 Mb/s	18 / 2,4 Mb/s	9 / 1,2 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarif Home 40 – za cenu 499,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Tarif **Home 40** je realizován pomocí rádiových spojů v pásmu 5GHz.

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
40 / 4 Mb/s	40 / 4 Mb/s	24 / 2,4 Mb/s	12 / 1,2 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarif Fiber 50 – za cenu 270,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
50 / 5 Mb/s	50 / 5 Mb/s	30 / 3 Mb/s	15 / 1,5 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarif Fiber 100 – za cenu 370,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
100 / 10 Mb/s	100 / 10 Mb/s	60 / 6 Mb/s	30 / 3 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarif Fiber 200 – za cenu 470,- Kč (v ceně je zahrnuto DPH)

Inzerovaná rychlost stahování / odesílání	Maximální rychlost stahování/ odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
200 / 20 Mb/s	200 / 20 Mb/s	120 / 12 Mb/s	60 / 6 Mb/s

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby.

Tarify Fiber jsou realizovány dle lokality pomocí optického kabelu nebo rádiových spojů v pásmu 60GHz.

Datové limity

– všechny tarify služby přístupu k internetu v pevné síti jsou datově neomezené (lze stáhnout i odeslat jakékoliv množství dat).

IP adresa

Při používání datových služeb se přiděluje statická neveřejná IP adresa (statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost účastníka).

2.2 Možnost reklamace uvedených rychlostí

- V případě **velké trvalé nebo velké opakující se odchylky** skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, dále v případě **poklesu rychlosti** internetového připojení **pod uvedenou minimální rychlost**, je uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- Reklamaci lze učinit písemně na adresu sídla poskytovatele, elektronicky na e-mail: Lukas.Dolezal@global-it.cz, telefonicky na servisní kontakt: 606 760 939, či osobně v provozovně poskytovatele. Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.
- Podrobný postup a průběh reklamace je upraven v čl. VI Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“). Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele, sníží provozovatel přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s uživatelem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

2.3 Způsob měření uvedených rychlostí

- Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy (typicky využívané internetové měřiče rychlosti), neboť takové měření rychlosti může být ovlivněno dalšími faktory, např. použitý hardware a software vybavení, spuštěné aplikace během měření, další zatížení domácí sítě, nevhodný internetový měřič, propustnost domácí wifi sítě je-li proměření realizováno na zařízení připojeném k takové síti. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4. – transportní vrstvě. Měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou Wifi, nikoliv prostřednictvím domácí Wifi (připojením k domácímu routeru).
- V případě pochybnosti o propustnosti sítě uživatele lze také srovnáním kvality mezi bezdrátovým připojením do zařízení uživatele (router) a připojením zařízení uživatele kabelem do koncového zařízení (např. notebooku) identifikovat problém, který je zpravidla na bezdrátové straně WIFI uživatele (router).

2.4 Vysvětlení rozdílů v udávaných rychlostech

- V reálném provozu je průměrná rychlost bezdrátových internetových linek na úrovni cca 60% inzerované rychlosti. Záleží především na vytíženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý uživatel v danou chvíli připojen a také na vytíženosti páteřní trasy k tomuto bodu.
- Při minimálním zatížení se uživatel reálně přibližuje až k 100% inzerované rychlosti
- Při vzrůstajícím zatížení přístupového bodu a páteřních tras se může uživateli rychlost postupně snižovat až na minimální, garantovanou rychlost, tedy až na 30 % inzerované rychlosti.

2.5 Dopad parametrů kvality na možnost využití jednotlivých služeb:

- Všechny nabízené tarify jsou vhodné pro základní druhy internetových služeb (emailová korespondence, surfování na internetu, hlasové služby atd.)
- Při výběru tarifu je však důležité zvážit, pro jaký účel bude účastník službu přístupu k internetu využívat a podle tohoto zvolit vhodný tarif. S užíváním datově náročnějšího obsahu totiž stoupá požadavek na vyšší přenosovou rychlost sítě internetu.

2.6 Jaké faktory ovlivňují kvalitu služby?

- Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. V případě poklesu až na minimální zaručenou rychlost, může připojení vykazovat problémy s přenosem streamovacího videa.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživatelům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu bezdrátového přístupu k síti internetu, může řada faktorů zapříčinit odchylky od výše uváděných rychlostí. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby,

aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod. V tomto bodě poukazuje provozovatel zejména na následující faktory:

- a) Využívání datově náročného obsahu, aplikací a dalších služeb může mít vliv na rychlost či latenci. Praktický dopad: obraz může kostičkovat, stránky se načítají s prodlevou atd. V takovém případě ukončete užívání datově náročného obsahu a proveďte srovnání kvality připojení na méně náročném obsahu. Mezi datově náročnými lze zařadit například sledování filmů, stahování videa ze serverů, sledování IP-TV ve vysoké kvalitě obrazu. Řešením je vyjma navýšení kapacity internetového připojení také omezení datově náročného obsahu, vypnutí aplikací stahujících data na pozadí, pozastavení zálohování cloudu či přizpůsobit čas sledování mimo tzv. datovou špičku.
- b) hardware a technologie připojení – např. výběr routeru či jeho vhodné nastavení (konfigurace QoS). Viz níže „Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení“.
- c) vliv počasí, zarušení rádiového spektra a další poskytovatelem neovlivitelné faktory.

3. Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací

3.1 Opatření řízení provozu

Poskytovatel je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu v následujících případech:

- Je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů, nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgánů (zejména soudních rozhodnutí).
- Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů (šíření nelegálního obsahu, řízené nebo neřízené rozesílání spamů a virů, IP adresa koncového zařízení se stane iniciátorem nebo obětí DOS nebo jiných kybernetických útoků).
- Za účelem zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- Poskytovatel může pozastavit přístup ke službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.
- V případě zjištění závady koncového zařízení účastníka, či sítě poskytovatele, je oprávněn poskytovatel dočasně odpojit účastníka od koncového bodu sítě tak, aby nedošlo k dalšímu šíření závady v síti. To však pouze na dobu nezbytně nutnou do okamžiku zřízení nápravy.

- V případě **přímého narušení bezpečnosti a integrity sítě**, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření:

- blokovat narušující datový provoz,
- omezit nebo úplně zamezit přístupu zákazníka do datové sítě poskytovatele,
- ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit zákazníka od datové sítě poskytovatele.

3.2 Principy

- Není-li to vyloučeno z jejich povahy, aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na účtovacím období, platí pro všechny datové tarify nabízené poskytovatelem.
- Poskytovatel usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, transparentně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele, příjemce, či na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace, nebo služby nebo na použitá koncová zařízení.

3.3 Projevy aplikace opatření

- Řízení v místě přípojného bodu - při naplnění kapacity přístupového bodu může dojít k omezení rychlosti účastníka, aby nedošlo k překročení kapacity, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max o 30% rychlosti účastníka

- řízení v agregačním uzlu - při naplnění agregované skupiny účastníků může dojít k omezení rychlosti účastníka, tento vliv se ve skutečnosti může projevit snížením rychlosti max na 30% rychlosti účastníka
- řízení celkové kapacity sítě - Pokud v síti poskytovatele, i přes uskutečněná preventivní opatření nastane stav naplnění kapacity sítě (nebo její části), případně překročení její kapacity, což může být zapříčiněno mnoha faktory (náhlá změna podmínek uvnitř i vně sítě, porucha v síti, může dojít i k poměrnému, krátkodobému omezení služby přístupu k internetu, snížením kvality služby (např. prodloužení odezvy/latence) a rychlosti služby (např. rychlost stahování dat) a tím i k omezení přístupu ke službám a aplikacím, nebo možností jejich využívání, u dotčených uživatelů, připojených v části sítě s naplněnou, nebo překročenou kapacitou. Tedy může být šířka pásma pro stahování nebo odesílání dat v přiměřeném rozsahu dočasně omezena. Tento stav bude trvat pouze nezbytně nutnou dobu, kterou poskytovatel potřebuje k zajištění nápravy. Omezení služby se projeví po celou dobu překročení fyzické kapacity koncového bodu, rovnoměrně u veškerých služeb a uživatelů v rámci dotčené části sítě poskytovatele, k nimž je přistupováno prostřednictvím služby, zejména pak u datově náročnějších služeb. Toto, v předchozích větách uvedené, omezení vůči účastníkovi případně účastníkům, je způsobeno přístupem k internetu, pomocí sdílení fyzicky omezeného zdroje připojení se všemi dotčenými uživateli, připojenými k této síti, nebo části sítě, ve které nastal stav naplnění kapacity sítě, případně překročení její kapacity.
- **Vliv na soukromí a ochranu osobních údajů** - Poskytovatel se chová ke všem službám v souladu s příslušnými právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Nad rámec výše uvedeného není aplikováno žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není zvlášť dotčena. Podmínky ochrany soukromí a osobních údajů jsou zpracovány v samostatném dokumentu - Zásady zpracování osobních údajů.

4. Informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení

Účastník zabrání či alespoň omezí negativní dopad vlivu své Wi-Fi na kvalitu služby poskytovatele dodržáním následujících bodů:

Domácí síť (router)

1/ Uživatel by měl užívat router, který svým výkonem a použitou normou koresponduje s využívanou službou poskytovatele (viz také technická specifikace účastnických rozhraní uvedená níže). Př. Wi-Fi s normou IEEE 802.11b má přenosovou rychlost jen 11 Mbit/s, výsledná rychlost tak nepřesáhne 11 Mbit/s a uživatel tedy nedosáhne maximální přenosové rychlosti.

2/ Router umístit na vhodné místo – nevhodnějším umístěním je v místě nejčastějšího používání zařízení účastníka s minimálním počtem fyzických překážek (např. zeď, nábytek). Důsledkem vyššího počtu překážek a větší vzdálenosti dochází k degradaci kvality signálu a datové propustnosti, tedy ke zhoršení kvality služby.

3/ Zabezpečení připojení – nezabezpečené připojení (např. připojení bez použití hesla) může být zneužito s nepříznivými důsledky také pro účastníka.

TECHNICKÁ SPECIFIKACE ÚČASTNICKÝCH ROZHRANÍ

Rozhraní datových a internetových služeb

Rozhraní	Mezinárodní doporučení	Konektor (standard)
Wireless LAN	IEEE 802.11 a, b, g, n, ac, ad	-
Ethernet 10Base-T	IEEE 802.3	(ANSI/TIA/EIA-568-B)RJ45
Fast Ethernet 100Base-TX	IEEE 802.3	(ANSI/TIA/EIA-568-B)RJ45
Gigabit Ethernet 1000Base-T	IEEE 802.3	(ANSI/TIA/EIA-568-B)RJ45
Optická přípojka FTTx	IEEE 802.3z	SC/LC

Technická specifikace je platná od 1. 1. 2021