

PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ PŘÍSTUPU K INTERNETU V SÍTI CHONET– 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 CTI SYSTEMS s.r.o., IČ: 25922700 (dále jen „poskytovatel“) a jsou zveřejněné na <https://www.chonet.cz/ke-stazeni>

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 [Mbit/s]	inzerovaná rychlost [Mbit/s]	běžně dostupná rychlost [Mbit/s]	minimální rychlost [Mbit/s]	datový práh [GB]	maximální rychlost nad dat. prahem [Mbit/s]	běžná rychlost nad dat. prahem [Mbit/s]	minimální rychlost nad dat. prahem [Mbit/s]
OPTI senior 65+	200/200	20/20	12/12	6/6	150	20/20	12/12	6/6
OPTI standard	200/200	20/20	12/12	6/6	250	20/20	12/12	6/6
OPTI max	400/400	40/40	24/24	12/12	400	40/40	24/24	12/12
METAL senior 65+	90/90	20/20	12/12	6/6	150	20/20	12/12	6/6
METAL standard	90/90	20/20	12/12	6/6	250	20/20	12/12	6/6
METAL max	200/200	40/40	24/24	12/12	400	40/40	24/24	12/12
WiFi senior 65+	25/4	6/2	4/2	2/1	150	6/2	4/2	2/1
WiFi standard	25/4	6/2	4/2	2/1	250	6/2	4/2	2/1
WiFi max	50/8	12/4	8/3	4/2	400	12/4	8/3	4/2

U tarifů **OPTI** a **METAL** je účastník připojen optickým vláknem nebo metalickým vedením, přípojka je zakončena ethernet rozhraním. U tarifů **WiFi** je účastník připojen bezdrátovým zařízením v pásmu 2,4 nebo 5 GHz, přípojka je zakončena ethernet rozhraním. Běžná rychlost je vždy min. 60% z inzerované rychlosti, minimální rychlost je vždy min. 30% z inzerované rychlosti.

Účastník má v zákaznické sekci www.chonet.cz přístup ke grafům přenosů přípojky v posledních 30 dnech. Přenosy jsou průměrované v pětiminutových intervalech, navíc se v každém intervalu ukládá maximální hodnota. V síti [chonet.cz](http://www.chonet.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 chonet.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 trvajícím odchytkou** 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 odchytkou** 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 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. 736 540 984 nebo prostřednictvím e-mailu, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 736 540 984 nebo emailem na info@ctisystems.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.