

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu

účinná od 1. 2. 2018

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“), kterým se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele MASTER IT Technologies a.s., IČ: 27851931 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <http://www.masterit.cz/o-nas/dokumenty/> o informace požadované Nařízením.

Tato Pravidla, jakož i veškeré služby poskytované Poskytovatelem jsou v souladu se zásadou technologické neutrality.

Účastník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má účastník právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele).

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.

Poskytovatel může přijímat opatření přiměřeného řízení provozu v souladu s Nařízením, tedy tato opatření jsou transparentní, nediskriminační, přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech. Za účelem optimalizace celkové kvality přenosu je poskytovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášených prostřednictvím služby přístupu k internetu. Opatření nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu ve smyslu Nařízení mohou být uplatněna zejména za účelem ochrany integrity a bezpečnosti sítě, např. při předcházení kybernetickým útokům nebo za účelem zabránění přetížení sítě nebo pokud to vyžadují platné právní předpisy.

Tato Pravidla účastníkům služeb poskytují mimo jiné také informace o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu, pokud tak již nestanoví smlouva nebo všeobecné podmínky („VP“), soukromí účastníků a ochranu jejich osobních údajů.

Účelem těchto Pravidel je tedy především informovat účastníky služeb o rychlosti, kterou může poskytovatel skutečně poskytovat, když za běžně dostupnou rychlost se považuje rychlost, kterou by mohl běžný účastník služeb očekávat většinu času využívání služby, a dále informovat také o prostředcích nápravy pro nesplnění požadavků na výkon, pokud tyto nejsou stanoveny ve smlouvě nebo VP.

1. Poskytovatel poskytuje služby přístupu k internetu v pevné síti za následujících podmínek

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

1.1 Pevný internet Business Použité technologie přípojného vedení

- MW (Microwave) - budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným PtP spojem, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB (Fiber-to-the-building) - budova je připojena optickým vláknem, které dosahuje hranice budovy, účastník je připojen síťovým kabelem
- GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks) - budova je připojena anebo přímo účastník je připojen optickým vláknem bez použití aktivně napájených síťových prvků

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na použité technologie přípojného vedení a sjednaný tarif. Vyšší rychlostní profil má vyšší maximální rychlost, při shodě maximální rychlosti pak vyšší minimální zaručenou rychlost.

Maximální rychlosti stahování a odesílání pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat se pohybuje v rozmezí 80–100 % rychlosti maximální a je účastníkovi k dispozici v 95 % měření v každém souvislém 24hodinovém intervalu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě 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,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif je uvedena v platném Ceníku.

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu

účinná od 1. 2. 2018

1.2 Bezdrátový internet

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na použitou bezdrátovou technologii, radiový modem, anténu a sjednaný tarif. Vyšší rychlostní profil má vyšší maximální rychlost, při shodě maximální rychlosti pak vyšší minimální rychlost.

Maximální rychlosti stahování a odesílání pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat se pohybuje v rozmezí 60–100 % rychlosti maximální a je účastníkovi k dispozici v 95 % měření v každém souvislém 24hodinovém intervalu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá bezdrátová technologie na přístupovém bodě sítě poskytovatele - WiFi standard 802.11b/g/n nebo WiFi standard 802.11ac,
- použitý typ bezdrátového modemu - WiFi standard 802.11b/g/n nebo WiFi standard 802.11ac,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžným provozem jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif je uvedena v platném Ceníku.

1.3 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu v pevné síti

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednaním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodní oddělení, písemně doporučenou poštou zaslanou na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena. Přechod na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internet účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

2. Velká trvajíc a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti v pevné nebo bezdrátové síti.

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či nahrávání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvajíc odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat se považuje taková odchylka, 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 odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat 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.

Velká trvajíc odchylka nebo velká opakující se odchylka je považována za omezení poskytování služby dle VOP.

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považován za výpadek služby – omezení poskytování služby dle VOP.

Nahlášení uvedených odchylek a výpadku služby je považováno za uplatnění reklamace poskytovaných služeb. Výpadek služeb a velké odchylky od ve smlouvě uvedených rychlostí stahování a vkládání dat (velké pravidelně nebo velké opakující se odchylky) by neměly nastat, pokud se toto přesto stane, má uživatel právo na reklamaci služeb dle čl. III. VOP

Pokud se občas vyskytnou odchylky od inzerovaných rychlostí (odchylky jsou závislé na mnoha faktorech), tyto mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu u jednotlivých služeb přístupu k internetu, aplikací nebo obsahu, mohou způsobit zpomalení načítání a odesílání obsahu. Faktory, které by mohly ovlivnit kvalitu služby, jsou např.: zvolený tarif, zařízení používané uživatelem, počasí, úroveň kvality signálu a jiné.