

Ceník služeb a poplatků platný od 1. 11. 2020 - domácnosti

Veškeré ceny jsou vždy uváděny včetně DPH

Typy služeb a jejich parametry

Typ služby / parametry	Minimální rychlost (Mb/s)		Běžná rychlost (Mb/s)		Maximální-inzerovaná rychlost (Mb/s)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
Internet bezdrát Basic	6	3	12	6	20	10
Internet bezdrát Full	12	6	24	12	40	20
Internet kabel Start	12	6	24	12	40	20
Internet kabel Optimum	30	15	60	30	100	50
Internet kabel Premium	60	30	120	60	200	100

Výše uvedené rychlostní parametry připojení je možné dosáhnout pouze v případě, že jsou tato zařízení připojena přímo do sítě nebo bezdrátové přijímací antény. Některé fyzikální vlastnosti mohou ovlivnit výslednou rychlost připojení (zejm. délka kvalita vedení, vzdálenost koncového bodu od vysílače Wi-Fi signálu), přiměřeně těmto vlastnostem se sníží maximální rychlost připojení v jimi ovlivněném koncovém bodě (tzv. variance maximální rychlosti). Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Jednotlivé měření běžně dostupné rychlosti odpovídá podílu celkového reálného objemu přenesených dat k účastníkovi nebo od účastníka za měřený čas k maximálnímu možnému objemu přenesených dat za měřený čas.

Parametry rychlosti připojení

Služba je poskytována při agregaci až 1:10 a rychlost připojení se může lišit podle aktuálního využití sítě jinými účastníky. Toto ujednání platí při připojení přes pevnou síť, tak i pro síť bezdrátovou.

Ceník poskytovaných služeb (ceny jsou uvedeny včetně DPH)

Typ služby / cena za měsíc	Cena s DPH
Internet bezdrát Basic	200,00 Kč
Internet bezdrát Full	300,00 Kč
Internet kabel Start	300,00 Kč
Internet kabel Optimum	500,00 Kč
Internet kabel Premium	600,00 Kč

Ceník trvalých příplatků (ceny jsou uvedeny včetně DPH)

Trvalé přidělení 1 veřejné IP adresy IPV4 - měsíční poplatek	60 Kč
--	-------

Ceník jednorázových služeb a poplatků (ceny jsou uvedeny včetně DPH)

Zřizovací poplatek pro domácí kabelové připojení v bytech	968 Kč
Zřizovací poplatek pro domácí bezdrátové připojení	1200 Kč
Poplatek za znovu připojení služby po odpojení z důvodu neplacení	200 Kč
Servis – 1 hodina práce technika, účtuje se každých započatých 15 minut	726 Kč
Servisní práce technika s optickou svářečkou či OTDR (měření optiky)	605 Kč

Vady služeb internetu v pevném místě

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání, a to po souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvající odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty (velká opakující se odchylka). Na účastníky, kteří stávající tarif či nastavení služby sjednali před 1. 11. 2020, se tyto definice vady služby uplatní od 1. 1. 2021 v souladu se všeobecným oprávněním č. VO S/1/08.2020-9. Těmto účastníkům je zveřejnění uvedených změn oznamováno předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. Tento stav se může projevit zhoršením kvality sledovaného videa, delší dobou odezvy, pomalejším stahováním nebo odesíláním dat v aplikacích a službách, které využívají internet, případně až celkovou nefunkčností takových aplikací a služeb. Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, má právo podat reklamaci na poskytovanou kvalitu služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady.

V případě, že bude reklamační shledána za oprávněnou, poskytovatel 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. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

Měření rychlosti připojení

Pro zjišťování objemu přenesených dat, výkonu služby i jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pro měření musí být měřicí zařízení připojeno přímo do koncového portu poskytovatele RJ45, tzn. musí být odpojená všechna zařízení, vyjma zařízení, na kterém je prováděno měření. Měření je vždy nutné provádět kabelovým způsobem.