

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné ode dne 1. 1. 2021

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům pro domácnosti a pro firmy společnosti Twistnet, s.r.o. V podmínkách jsou dále uvedeny popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně čl. 4 odstavec 1 d) a dle všeobecného oprávnění ČTU č. VO-S/1/08.2020-9.

1. Služba přístupu k internetu v pevné síti

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	Dle popisu tarifu v ceníku	Dle popisu tarifu v ceníku
Běžně dostupná	70% inzerované rychlosti	70% inzerované rychlosti
Minimální	30% inzerované rychlosti	30% inzerované rychlosti
Maximální	100% inzerované rychlosti	100% inzerované rychlosti

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (Mb/s) Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a odesílání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu:

Název tarifu	Inzerovaná a maximální	Běžně dostupná	Minimální
internet Free Lite	14/4 nebo 9/9 nebo 4/14	9,8/2,8 nebo 6,3/6,3 nebo 2,8/9,8	4,2/1,2 nebo 2,7/2,7 nebo 1,2/4,2
internet Free Home	28/10 nebo 19/19 nebo 10/28	19,6/7 nebo 13,3/13,3 nebo 7/19,6	8,4/3 nebo 5,7/5,7 nebo 3/8,4
internet Free Premium	40/15 nebo 20/20 nebo 15/40	28/10,5 nebo 14/14 nebo 10,5/28	12/4,5 nebo 6/6 nebo 4,5/12
internet Lite optik	50/20 nebo 35/35 nebo 20/50	35/14 nebo 24,5/24,5 nebo 14/35	15/6 nebo 10,5/10,5 nebo 6/15
internet Home optik	90/40 nebo 65/65 nebo 40/90	63/28 nebo 45,5/45,5 nebo 28/63	27/12 nebo 19,5/19,5 nebo 12/27
internet Premium optik	200/100 nebo 150/150 nebo 100/200	140/70 nebo 105/105 nebo 70/140	60/30 nebo 45/45 nebo 30/60

Nastavování rychlosti probíhá na 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

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. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564

Společnost Twistnet, s.r.o., sídlem Tetčická 1074, Rosice u Brna, 66501, IČ 27692035
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 52453

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (Mb/s).

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání 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 nebo vkládání dat, kterou se 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, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (Mb/s).

- 1) Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat v pevné síti se považuje taková odchytkou, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2) Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat v pevné síti se považuje taková odchytkou, 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.
- 3) Za velkou trvajícím odchytkou od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchytkou, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.
- 4) Za velkou opakující se odchytkou od inzerované rychlosti mobilní služby přístupu k internetu se považuje taková odchytkou, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25% inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.
- 5) V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchytkou od běžně dostupné, resp. inzerované rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, resp. mobilní služby přístupu k internetu, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

2. Nastavení rychlostí internetových tarifů

- 1) Změny poměru současných rychlostí (stahování/odesílání) jsou možné po písemné žádosti a lze je provádět 1x za měsíc. V základě je nastavena rychlost 70% stahování a 30% odesílání. Změna nastavení poměru rychlosti stahování/odesílání je poskytnuta Uživateli zdarma.
- 2) O jednodenní jednorázové navýšení rychlosti na maximální propustnost uživatelské linky pro stažení velkého objemu dat lze bezplatně požádat písemně (e-mailem) a lze ji provádět 1x za měsíc.

3. Doplnující vysvětlení

- 1) Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Společnost Twistnet, s.r.o. se zavazuje poskytovat Uživateli služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetového připojení a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou čas od času vyskytnout odchytkou od inzerované rychlosti. Tyto odchytkou jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit stahování a odesílání obsahu apod. V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu, má Účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.
- 2) Ceny pro osoby s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami a pro osoby zdravotně postižené jsou shodné s cenami uvedenými v platném ceníku - Ceník služeb pro domácnosti.