

**Podmínky poskytování služeb  
přístupu k internetu  
1/3**

V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

**Služba přístupu k internetu v pevné síti – tarify Mini, Standard, Max, Wireless 10/3, Wireless 15/3, Wireless 25/5, Wireless 40/10**

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify Mini, Standard, Max a Wireless definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

**Rychlost stahování dat**

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Tarif	Mini	Standard	Max	Wireless 10/3	Wireless 15/3	Wireless 25/5	Wireless 40/10
Inzerovaná rychlost stahování (Mbps)	30	100	200	10	15	25	40
Běžně dostupná rychlost stahování (Mbps)	18	60	120	6	9	15	24
Minimální rychlost stahování (Mbps)	9	30	60	3	4,5	7,5	12
Maximální rychlost stahování (Mbps)	30	100	200	10	15	25	40

**Rychlost odesílání dat**

Tarif	Mini	Standard	Max	Wireless 10/3	Wireless 15/3	Wireless 25/5	Wireless 40/10
Inzerovaná rychlost odesílání (Mbps)	30	100	200	3	3	5	10
Běžně dostupná rychlost odesílání (Mbps)	18	60	120	1,8	1,8	3	6
Minimální rychlost odesílání (Mbps)	9	30	60	0,9	0,9	1,5	3
Maximální rychlost odesílání (Mbps)	30	100	200	3	3	5	10

**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 variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich 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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $R_{\max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{download})$ ,  $R_{\max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{upload})$ , kde  $R_{\max}$  je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojivá vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti  $R_{\max}(L 1)$ .

**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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle

**Podmínky poskytování služeb  
přístupu k internetu  
2/3**

referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $R_{inzer}(\text{download}, L 4) \leq R_{max}(\text{download}, L 4)$ ,  $R_{inzer}(\text{upload}, L 4) \leq R_{max}(\text{upload}, L 4)$ , kde  $R_{inzer}$  je inzerovaná rychlost,  $R_{max}$  je maximální rychlost,  $L 4$  je transportní vrstva RM ISO/OSI.

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. Hodnota běžně dostupné 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). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $BDR(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$ ,  $BDR(\text{upload}, L 4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$ , kde  $BDR$  je běžně dostupná rychlost,  $R_{inzer}$  je inzerovaná rychlost,  $L 4$  je transportní vrstva RM ISO/OSI.

### **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 v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $R_{min}(\text{download}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$  a zároveň  $SDR(\text{download}, L 4) \geq R_{min}(\text{download}, L 4)$ ,  $R_{min}(\text{upload}, L 4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$  a zároveň  $SDR(\text{upload}, L 4) \geq R_{min}(\text{upload}, L 4)$ , kde  $SDR$  je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti,  $R_{min}$  je minimální rychlost,  $R_{inzer}$  je inzerovaná rychlost,  $L 4$  je transportní vrstva RM ISO/OSI.

### **Velká trvajících odchylka:**

Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$  a zároveň  $TBDR(\text{download}) > 70$  minut, nebo  $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$  a zároveň  $TBDR(\text{upload}) > 70$  minut, kde  $SDR$  je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti,  $BDR$  je běžně dostupná rychlost,  $L 4$  je transportní vrstva dle RM ISO/OSI 4/11 a  $TBDR$  označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

### **Velká opakující se odchylka:**

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:  $SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ , a zároveň  $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$  minuty a zároveň  $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$ , nebo  $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ , a zároveň  $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5$  minuty a zároveň  $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$ , kde  $SDR$  je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti,  $BDR$  je běžně dostupná rychlost,  $L 4$  je transportní vrstva dle RM ISO/OSI,  $t_x$  ( $x \in N^+$ ) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti,  $TBDR$  označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti,  $T_{TestB}$  je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

Internet Wireless 10/3 a Wireless 15/3: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, komunikace na sociálních sítích, nelze ji doporučit pro sledování videa ve vysokém rozlišení, hraní on-line her, používání aplikací náročných na stabilitu připojení.

Internet Mini, Standard, Max, Wireless 25/5 a Wireless 40/10: Tato služba je vhodná pro běžnou e-mailovou komunikaci, prohlížení internetu, lze ji doporučit pro sledování videa ve vyšším až HD rozlišení, hraní on-line her a využívání aplikací náročných na stabilitu připojení. Tarify se vzájemně liší pouze rychlostními parametry, které definují uživatelský komfort v rámci jedné zákaznické přípojky. Poskytovatel neomezuje rychlost v rámci zvoleného tarifu, ani množství přenesených dat. Zákaznická přípojka je bez agregace.

**Podmínky poskytování služeb  
přístupu k internetu  
3/3**

Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Koncový uživatel musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Společnost TEWECO GROUP s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- vybraný tarif
- účastníkem používané zařízení
- v případě tarifu VZDUCHEM
  - úroveň pokrytí signálem počasí
  - vegetace
  - živelní pohromy
  - poloha a umístění koncového zařízení
  - nová výstavba
  - cesta šíření signálu
  - rušení signálu cizími vysílači
  - sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
  - faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- a další.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek Poskytovatele.

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.

TEWECO GROUP s.r.o.  
Svatopluka Čecha 3844/22  
Hodonín  
695 01

Tel. 777 820 861  
Email: [info@teweco.cz](mailto:info@teweco.cz)

.....  
Podpis zákazníka