

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu jsou doplňkem dokumentu *Provozní řád INTERNET*. 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 STANDARD a PREMIUM

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify STANDARD a PREMIUM 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	Internet Standard - Fullfiber	Internet Premium - Fullfiber	Internet Standard – Fiber MAX	Internet Premium – Fiber MAX	Internet Standard – 5 GHz	Internet Premium – 5 Ghz
Inzerovaná rychlost stahování (Mbps)	30	60	20	40	8	12
Běžně dostupná rychlost stahování (Mbps)	24	48	16	32	4,8	7,2
Minimální rychlost stahování (Mbps)	18	36	12	24	2,4	4,8
Maximální rychlost stahování (Mbps)	30	60	20	40	8	12

Rychlost odesílání dat

Tarif	Internet Standard - Fullfiber	Internet Premium - Fullfiber	Internet Standard – Fiber MAX	Internet Premium – Fiber MAX	Internet Standard – 5 GHz	Internet Premium – 5 Ghz
Inzerovaná rychlost odesílání (Mbps)	15	30	10	20	1	2
Běžně dostupná rychlost odesílání (Mbps)	12	24	8	16	0,6	1,2
Minimální rychlost odesílání (Mbps)	9	18	6	12	0,3	0,6
Maximální rychlost odesílání (Mbps)	15	30	10	20	1	2

Internet Standard 5 GHz a Internet Premium 5 Ghz: 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 Standard/Premium Fullfiber a Internet Standard/Premium Fiber Max: 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.

Odchyly rychlostí

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti 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.

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

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány v dokumentu *Provozní řád INTERNET*.

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 způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Společnost Freebone 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 Internet Standard/Premium 5 GHz
 - 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.
verze 1.2

Freebone s.r.o.
sídlo: třída 1. máje 519/23, Poštorná, 691 41 Břeclav
IČ: 25503286