

Přehled tarifů (dodatek č.1)

a definice dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 internet v pevném místě

Tarifů

- **Home L**, bez FUP a dalších omezení za **200Kč s DPH / měsíc**
 - maximální rychlost stahování (download) 30Mbps a vkládání (upload) 10Mbps
 - běžně dostupná rychlost stahování (download) 6Mbps a vkládání (upload) 4,8Mbps
 - minimální rychlost stahování (download) 3Mbps a vkládání (upload) 2,4Mbps
 - inzerovaná rychlost stahování (download) 10Mbps a vkládání (upload) 8Mbps
- **Home XL**, bez FUP a dalších omezení za **280Kč s DPH / měsíc**
 - maximální rychlost stahování (download) 50Mbps a vkládání (upload) 20Mbps
 - běžně dostupná rychlost stahování (download) 12Mbps a vkládání (upload) 6Mbps
 - minimální rychlost stahování (download) 6Mbps a vkládání (upload) 3Mbps
 - inzerovaná rychlost stahování (download) 20Mbps a vkládání (upload) 10Mbps

Specifikace a definice služby

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.

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.

Minimální rychlost 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.

Za **velkou trvající 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.

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.

Reklamační služba

(Reklamaci je možné uplatnit zasláním e-mailu na info@inetwifi.eu, nebo telefonicky na +420 315 558 448)

Objednatel, má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamaci na vyúčtování ceny je Objednatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Není-li Objednatel se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, včetně vad jako jsou velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky, jinak právo zanikne.

Podání reklamační nemá odkladný účinek, vyúčtování je Objednatel povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Objednatele, rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.