

Pevný internet - RODINNÉ DOMY						
Služba	Maximální/inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
BASIC	15000 kb/s	15000 kb/s	12000 kb/s	10000 kb/s	5000 kb/s	5000 kb/s
PRIMA	30000 kb/s	30000 kb/s	22000 kb/s	20000 kb/s	10000 kb/s	10000 kb/s
BASIC +	30000 kb/s	30000 kb/s	25000 kb/s	25000 kb/s	15000 kb/s	15000 kb/s
PRIMA+	100000 kb/s	100000 kb/s	80000 kb/s	80000 kb/s	30000 kb/s	30000 kb/s
PROFI	300000 kb/s	300000 kb/s	200000 kb/s	200000 kb/s	100000 kb/s	100000 kb/s

Pevný internet - BYTOVÉ DOMY						
Služba	Maximální/inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
BASIC	20000 kb/s	20000 kb/s	18000 kb/s	18000 kb/s	7000 kb/s	7000 kb/s
PRIMA	50000 kb/s	50000 kb/s	40000 kb/s	40000 kb/s	20000 kb/s	20000 kb/s
PROFI	100000 kb/s	100000 kb/s	80000 kb/s	80000 kb/s	40000 kb/s	40000 kb/s
ULTRA	300000 kb/s	300000 kb/s	200000 kb/s	200000 kb/s	100000 kb/s	100000 kb/s

Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou tyto (jedná se o neúplný výčet nejběžnějších faktorů): (i) Výběr tarifu internetového připojení a technologie internetového připojení (bezdrátové, metalickým kabelem, optickým kabelem), viz tabulky rychlostí dle tarifu a technologie, (ii) jak je popsáno v příkladu níže*, u sdíleného připojení ovlivňuje kromě zvoleného tarifu výslednou rychlost i celkové využití přenosového média dalšími zákazníky, (iii) při připojení koncového zařízení přes domácí WiFi směrovač obecně nelze dosahovat inzerované či běžně dostupné rychlosti dle tarifu, protože přenosová kapacita domácích WiFi sítí bývá podstatně nižší než tyto rychlosti, a navíc bývají domácí WiFi sítě podstatně ovlivněny vnějším rušením a omezeným dosahem, (iv) stahování či odesílání dat přes internetovou přípojku znamená téměř vždy komunikaci s nějakým uzlem v internetu (web serverem, email serverem, streamovací službou apod.) a výsledná rychlost bývá velice často ovlivněna omezením odesílací rychlosti těchto uzlů, (v) provoz více koncových uzlů (počítačů, notebooků, mobilních telefonů apod.) či provoz více služeb (internetového připojení, IP televize, IP telefonu apod.) na jedné internetové přípojce.

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje svým uživatelům 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet

Kvalitativní parametry Služby Internet

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná poskytovatelem 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.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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 rychlostí se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvajícím odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím kabelového routeru dodaného společností SPCom s.r.o. (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně SPCom s.r.o.). Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti SPCom s.r.o. pro domácnosti, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu Internet bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně SPCom s.r.o., máte nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost SPCom s.r.o. vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.