

Podmínky poskytování služeb

Podmínky poskytování služeb přístupu do sítě Internet účinné od 1.1.2021

Podmínky poskytování služeb přístupu uživatele k síti Internet a doplňují informace k měsíčním tarifům. Dále jsou v podmínkách uvedeny popisy služeb přístupu k síti Internet dle nařízení EU č. 2015/2120, konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d) a č. VO-S/1/08.2020-9.

1. Služba přístupu do sítě Internet v pevné síti

Měsíční tarify se od sebe odlišují v parametru „Rychlost až“. Pro jednotlivé tarify jsou definovány rychlosti ve smyslu výše uvedeného nařízení:

konkrétní rychlost měsíčního tarifu	stahování (Down) / vkládání (Up)
minimální rychlost	min. 30% inzerované / min. 30% inzerované
běžně dostupná rychlost	min. 60% inzerované / min. 60% inzerované
inzerovaná rychlost	měsíční tarif / měsíční tarif
maximální rychlost	min. 100% inzerované / min. 100% inzerované

2. Konkrétní rychlosti nabízené služby zprostředkování přístupu uživatele k síti internet

konkrétní rychlost měsíčního tarifu - domácí linka	NETjoin-200	NETjoin-G8	NETjoin-G16	NETjoin-G32
minimální rychlost (stahování/vkládání)Mbps	1,8 / 0,9	3,6 / 1,2	6 / 1,8	9 / 2,4
běžně dostupná rychlost (stahování/vkládání)Mbps	3,6 / 1,8	7,2 / 2,4	12 / 3,6	18 / 4,8
inzerovaná rychlost (stahování/vkládání)Mbps	6 / 3	12 / 4	20 / 6	30 / 8
maximální rychlost (stahování/vkládání)Mbps	6 / 3	12 / 4	20 / 6	30 / 8

konkrétní rychlost měsíčního tarifu - podnikatelská	NETjoin-G64	NETjoin-128	NETjoin-G256	NETjoin-G512
minimální rychlost (stahování/vkládání)Mbps	12 / 3	15 / 3,6	24 / 6	30 / 15
běžně dostupná rychlost (stahování/vkládání)Mbps	24 / 6	30 / 7,2	48 / 12	60 / 30
inzerovaná rychlost (stahování/vkládání)Mbps	40 / 10	50 / 12	80 / 20	100 / 50
maximální rychlost (stahování/vkládání)Mbps	40 / 10	50 / 12	80 / 20	100 / 50

3. Měření rychlosti

Měření je nutné provádět vždy pouze na zařízení (počítači) připojeném kabelem přímo do uživatelského klienta (bezdrátového portu) případně do switchu /wifi routeru, který je propojen kabelem. Zároveň je nutné ukončit veškeré stahování/odesílání dat na všech zařízeních uživatelské sítě.

Měření nedoporučujeme provádět na zařízeních připojených do lokální sítě prostřednictvím wifi. Důvodem je, že wifi za standardních podmínek dosahuje reálné přenosové rychlosti pouze 10-60Mbps dle místních podmínek a zarušení prostoru!

4. Podmínky uznání reklamace

Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

1) Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (Down) nebo vkládání (Up) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti 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.

2) Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (Down) nebo vkládání (Up) 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.

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.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (Down) nebo vkládání (Up) dle bodu 1) výše, uživatel má nárok na reklamaci dle Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb TONDR s.r.o.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (Down) nebo vkládání (Up) dle bodu 2) výše, uživatel má nárok na reklamaci dle Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb TONDR s.r.o.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu výpadek služby dle bodu 3) výše, uživatel má nárok na reklamaci dle Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb TONDR s.r.o.

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.

Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit neprodleně ceny uživateli nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Pokud bylo možné službu využívat jen částečně, nebo vůbec pro závadu, uživatel má nárok na reklamaci dle Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb TONDR s.r.o.

5. Doplnující vysvětlení

Společnost TONDR s.r.o., s.r.o. může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

TONDR s.r.o. se zavazuje poskytovat všem účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu sítě Internet a způsobu přenosu dat se mohou vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na celé řadě faktorů a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod. Kvalitu služby může ovlivnit zařízení, které účastník používá, jím zvolený tarif, úroveň pokrytí signálem, aktuální počasí a podobně.

TONDR s.r.o.