

Definice služeb poskytovaných v pevné síti Všetečka s.r.o.

Název tarifu	Rychlost stahování (download)				Rychlost vkládání (upload)			
	Minimální	Běžně dostupná	Maximální	Inzerovaná	Minimální	Běžně dostupná	Maximální	Inzerovaná
Bronzová	3 Mb/s	6 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	0,5 Mb/s	1 Mb/s	1,5 Mb/s	1,5 Mb/s
Stříbrná	6 Mb/s	12 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s	0,75 Mb/s	1,5 Mb/s	2 Mb/s	2 Mb/s
Zlatá	9 Mb/s	18 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	1 Mb/s	2 Mb/s	3 Mb/s	3 Mb/s
Platinová	12 Mb/s	24 Mb/s	40 Mb/s	40 Mb/s	1,5 Mb/s	3 Mb/s	5 Mb/s	5 Mb/s

Minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) stahování (downloadu) a vkládání (uploadu). Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Dodavatele, jako jsou například nutné opravy a úpravy sítě. Minimálně však činí alespoň 30 % inzerované rychlosti.

Maximální rychlostí je rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) a je to nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání.

Běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

V případě současného připojení více zařízení se přenosová rychlost rozkládá. Připojení k internetu poskytované Poskytovatelem není omezeno objemem dat. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé Služby (internetové stránky) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat delší dobu apod. Pokud účastník využívá od Poskytovatele i jiné Služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb.

Běžně dostupná rychlost je k dispozici po 95 % času dne a neměla by klesnout pod 60 % inzerované rychlosti.

Maximální rychlost je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení Poskytovatele (typicky anténa či datová zásuvka). Maximální rychlosti se shodují s inzerovanými. Měření rychlosti připojení k internetu se provádí v souladu s všeobecným oprávněním ČTÚ VO-S/1/08.2020-9 podle aktuálně platné metodiky „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu“ a probíhá z koncového bodu sítě na transportní vrstvě (L4) podle referenčního modelu ISO/OSI.

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velká trvajícím odchytkou a velká opakující se odchytkou mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby. Veškeré odchytky mají vliv na kvalitu poskytované služby. To se nejčastěji projevuje celkovým snížením rychlosti stahování a nahrávání, videa se nemusí přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se mohou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat delší dobu nebo vůbec apod. Pokud účastník využívá od Poskytovatele i jiné Služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb (IPTV, apod.).

Definice platná od 1.1.2021