

## Ceník služeb s parametry služby internet

INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ		Název tarifu	technologie	Inzerovaná, (Maximální) rychlost/ Mbps	Bežná rychlost / Mbps	Minimální. rychlost/Mbps	Cena s DPH / měsíc
pro DOMÁCNOSTI	Samostatné přípojky (bezdrátové připojení)	Home	5GHz	20/10	12/6	6/3	295
		Home max	5GHz	40/20	24/12	12/6	350
	Panelové domy s datovými rozvody (připojení kabelem)	LAN	LAN	30/15	18/9	9/4.5	250
		LAN max	LAN	100/50	60/30	30/15	295
pro FIRMY *	Samostatné přípojky (bezdrátové připojení)	Business	5GHz	20/20	12/12	6/6	595
		Business max	5GHz/10GHz	50/50	30/30	15/15	995

Rychlost je uváděna Download/Upload (Stahování/Nahrávání)

\* prioritní přenos v celé síti

\* zákaznický router dohledovaný 24/7/365

Služby		Cena s DPH / měsíc
Datové služby	Veřejná IP	49 Kč
	Přesměrování portu	15 Kč
	Zálohované ftp úložiště 1 GB	49 Kč
	Virtuální server	dle dohody
Ostatní služby	Cena instalace zařízení pro příjem internetového připojení	595 Kč
	Reinstalace počítače bez zálohy	700 Kč
	Záloha dat	300 Kč
	Konfigurace domácí wifi po resetu	150 Kč
	Doprava	100 Kč
	Odvirování PC	dle dohody

**Všechny ceny uvádíme s DPH.**

Definice pojmů:

**Tarif** je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

**Doporučené použití** je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.

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

**Inzerovaná (Maximální rychlost)** - je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Běžná 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 smluvně zavázal koncovému Uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

**Velká trvajíc odchylna** od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Velká opakující se odchylna** od běžně dostupné rychlosti je taková odchylna, 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.

**Koncový bod** je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení, nebo o optickou zásuvku.

**IP adresa** - při používání datových služeb se používá neveřejná IP adresa. Pevná veřejná IP adresa se přiděluje na žádost Uživatele za poplatek uvedený v ceníku.

### **Faktory ovlivňující rychlost připojení**

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany Uživatele, ale i na faktorech, které může Uživatel přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),

- použitá technologie pro přípojný vedení Uživatele,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace Uživatelů,
- překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Uživatele,
- sdílení kapacity sítě více Uživateli,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube atd., běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku Uživatele v síti internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv poskytovatele,
- dále na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlostí na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

## **Jak měřit rychlost služby přístupu k internet**

Měření je nutné provádět na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

## **Reklamace Služby**

Způsob podání a řešení reklamace je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má Uživatel možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných obchodních podmínek služeb petanet.cz, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má Uživatel nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si Poskytovatel vyhrazuje právo vyúčtovat náklady na tuto návštěvu Uživateli ve výši dle Doplnkových poplatků.