

Parametry rychlosti připojení a způsob reklamace služeb

Rychlost připojení (název tarifu)	Minimální rychlost Stahování / odesílání	Běžně dostupná rychlost Stahování / odesílání	Maximální (Inzerovaná) rychlost Stahování / odesílání
1 Mbps	0,3 Mbps / 0,3 Mbps	0,6 Mbps / 0,6 Mbps	1 Mbps / 1 Mbps
50 Mbps	15 Mbps / 15 Mbps	30 Mbps / 30 Mbps	50 Mbps / 50 Mbps
300 Mbps	90 Mbps / 90 Mbps	180 Mbps / 180 Mbps	300 Mbps / 300 Mbps
1 000 Mbps / 1 Gbps	300 Mbps / 300 Mbps	600 Mbps / 600 Mbps	1 Gbps / 1 Gbps

Uvedených rychlostních parametrů připojení je možné na elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno k routeru přímo (ne prostřednictvím technologie Wi-Fi). Pokud to odůvodňují fyzikální vlastnosti konkrétního koncového bodu připojení (zejm. délka a kvalita metalického vedení nebo vzdálenost koncového bodu od základnové stanice bezdrátové sítě), přiměřeně těmito vlastnostem se sníží maximální rychlost připojení v jimi ovlivněném koncovém bodě (tzv. variance maximální rychlosti).

Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % času během jednoho kalendářního dne (tedy 95 % měření během dne). Jednotlivé měření běžně dostupné rychlosti odpovídá podílu celkového reálného objemu přenesených dat k účastníkovi nebo od účastníka za měřený čas ku maximálnímu možnému objemu přenesených dat za měřený čas.

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání, a to po souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvající odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do 30 dní ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná CC INTERNET s.r.o. z vlastních provozních údajů a o nichž informuje na lince 775 677 712, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 775 677 712, aby CC INTERNET s.r.o. mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

Pro zjišťování objemu přenesených dat, výkonu služby i jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření provádějte výhradně s vypnutou WiFi na modemu a za využití napřímo zapojeného kabelu mezi PC / NTB. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.