

## Specifikace služeb

Zrnko, o. s., Tábořská 38a, 61500 Brno, IČ 26995271, tel. +420534009955, email info@zrnko.cz

Platnost od: 01.01.2021

Technologie	Tarif	Konektivita [Mbps]	Rychlost stahování [Mbps]			Rychlost odesílání [Mbps]			Agregace
			minimální	běžná	maximální	minimální	běžná	maximální	
Optika	Internet Pohoda	10	4,8	6,4	8	1,2	1,6	2	-
		10	3	4	5	3	4	5	-
	Internet Klasik	50	24	32	40	6	8	10	-
		50	15	20	25	15	20	25	-
	Internet Super	100	48	64	80	12	16	20	-
		100	30	40	50	30	40	50	-
Kabel	Internet Pohoda	5	1,2	2,4	4	0,3	0,6	1	-
		5	0,75	1,5	2,5	0,75	1,5	2,5	-
	Internet Klasik	25	6	12	20	1,5	3	5	-
		25	3,75	7,5	12,5	3,75	7,5	12,5	-
	Internet Super	50	12	24	40	3	6	10	-
		50	7,5	15	25	7,5	15	25	-
Bezdrát	Internet Pohoda	5	1,2	2,4	4	0,3	0,6	1	1:8
		5	0,75	1,5	2,5	0,75	1,5	2,5	1:8
	Internet Klasik	10	2,4	4,8	8	0,6	1,2	2	1:8
		10	1,5	3	5	1,5	3	5	1:8
	Internet Super	20	4,5	9	15	1,5	3	5	1:8
		20	3	6	10	3	6	10	1:8

Konektivita – celková rychlost přípojky (stahování+odesílání). Účastník si může zvolit poměr rozdělení konektivity mezi stahování a odesílání.

Optika: Technologie FTTH - optická vlákna jsou dovedena do domu, ke koncovým zásuvkám jsou již rozvody metalické (UTP).

Kabel: Rozvody v rámci domu jsou metalické (UTP), celková konektivita je nižší než u optiky (přívod např. bezdrátovým spojem).

Bezdrát: Účastník nebo skupina účastníků sdílí bezdrátové pojitko v nelicencovaných pásmech (2,4 GHz, 5 GHz, 10 GHz).

U všech technologií je předávacím bodem služby koncová účastnická zásuvka nebo zástrčka RJ45 (IEEE 802.3 Ethernet).

Běžnou rychlost dosahuje přípojka v 95% času v rámci jednoho dne. Pokles pod minimální garantovanou rychlost se považuje za výpadek linky. Pokud je doba nedostupnosti nebo snížené rychlosti delší, má účastník nárok na poměrnou slevu do výše měsíčního paušálu.

Reklama se uplatňuje telefonicky nebo emailem (doporučujeme email pro zachování písemné historie).

Reklamovat lze dosahované rychlosti a také níže uvedené odchylky.

Inzerovaná rychlost je rychlostí maximální.

**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 rychlost** 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 trvajcí 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.

V případě neoprávněné reklamáce služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si poskytovatel vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

Případný spor je možné řešit i mimosoudně, a to u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).