

# Definice služby INTERNET společnosti OMcom s. r. o. platná od 1. 1. 2021

## Obsah:

1. Definice použitých pojmů
2. Právo na reklamaci Služby
3. Kvalitativní parametry Služby
4. Závěrečná ustanovení

## 1 Definice použitých pojmů

- 1.1 Definice služby Definice služby INTERNET společnosti OMcom s. r. o. (dále jen „Definice služby“).
- 1.2 Všeobecné podmínky – podmínky společnosti OMcom s.r.o. pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3 Zákazník – konečný příjemce Služby, domácnost, fyzická osoba nepodnikající (dále jen „Zákazník“).
- 1.4 Poskytovatel – společnost OMcom s.r.o., se sídlem Holubova 735, 534 01 Holice, IČO: 02164892, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, která je oprávněna na základě osvědčení č. 3676, vydaného Českým telekomunikačním úřadem, poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.5 Služba INTERNET – připojení do sítě Internet (dále jen „Služba“).
- 1.6 Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 1.7 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované 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.
- 1.8 Ostatní použité pojmy jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Poskytovatele.

## 2 Právo na reklamaci Služby

- 2.1 Pokud Zákazník naměří velkou trvající odchylku, nebo velkou opakující se odchylku, má ihned nárok na reklamaci Služby u Poskytovatele podle Reklamačního řádu.

## 3 Kvalitativní parametry Služby

- 3.1 Definice kvalitativních parametrů tarifů služby INTERNET jsou uvedeny v tabulce č. 1.
- 3.2 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 3.3 Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 3.4 Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
- 3.5 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí 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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

## 4 Závěrečná ustanovení

- 4.1 Tato Definice služby je nedílnou součástí smlouvy. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s ní důkladně seznámil a s její obsahem souhlasí.
- 4.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu Definice služby.
- 4.3 Platná Definice služby je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.omcom.cz](http://www.omcom.cz). Vydáním nové Definice služby s vyznačením počátku doby platnosti se stává stará Definice služby neplatnou.
- 4.4 Tato Definice služby nabývá platnosti 1. ledna 2021.

Definice služby INTERNET společnosti OMcom s. r. o.  
platná od 1. 1. 2021

## Kvalitativní parametry Služby INTERNET

název tarifu	Rychlost downloadu (Mbps)				Rychlost uploadu (Mbps)			
	maximální	inzerovaná	běžně dostupná	minimální	maximální	inzerovaná	běžně dostupná	minimální
<b>BEZDRÁT S</b>	10	10	6	3	2	2	1	1
<b>BEZDRÁT M</b>	16	16	10	5	2	2	1	1
<b>BEZDRÁT L</b>	20	20	12	6	4	4	2	1
<b>BEZDRÁT XL</b>	30	30	18	9	4	4	2	1
<b>OPTIKA S</b>	40	40	24	12	40	40	24	12
<b>OPTIKA M</b>	80	80	48	24	80	80	48	24
<b>OPTIKA L</b>	160	160	96	48	160	160	96	48
<b>OPTIKA XL</b>	500	500	300	150	500	500	300	150
<b>KABEL M</b>	20	20	12	6	20	20	12	6
<b>KABEL L</b>	50	50	30	15	50	50	30	15
<b>KABEL XL</b>	100	100	60	30	100	100	60	30

Tabulka 1