

## Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu platné od 1. 7. 2022

SOLAR HOSTING s.r.o. , Březinova 3688/59, Jihlava 58601, IČ: 27753557

Doplňují informace k dokumentu Ceník služeb elektronických komunikací, SOLAR HOSTING s.r.o.  
IČ:27753557

Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120  
konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

### 1. Služba přístupu k internetu v pevné síti – připojení do bezdrátové sítě

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Rychlosti bezdrátové linky vycházejí z dosahovaných rychlostí použité technologie:

Inzerovaná rychlost – dle tarifu v ceníku (Mbit/s)	Maximální rychlost (Mbit/s) – 100% inzerované rychlosti	<b>Běžně dostupná rychlost (Mbit/s) – 50% inzerované rychlosti</b>	Minimální rychlost (Mbit/s) – 2 % inzerované rychlosti
25	25	12	0,5
50	50	25	1

#### Definice pojmů:

Tarif: způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou

Minimální rychlost: nejnižší garantovaná rychlost stahování a odesílání vychází z minimální rychlosti dosahované použitou technologií v zarušeném prostředí.

Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání u daného tarifu

**Běžně dostupná rychlost:** je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá

Inzerovaná rychlost: je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních

Detekovaná změna výkonu: pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako běžně dostupné

Velká trvajíc odchylna: odchylna (od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat), která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin

Velká opakující se odchylna: odchylna (od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat), při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny

## 2. Způsob měření uvedených rychlostí

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy.

## 3. Důsledky odchylky od uvedených rychlostí

Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

## 4. Vysvětlení rozdílů v udávaných rychlostech

- a) Ve skutečnosti běžně dostupná rychlost záleží především na vytíženosti přístupového bodu, na který je každý jednotlivý účastník v danou chvíli připojen.
- b) Při minimálním zatížení přístupového bodu se účastník reálně dostane až k 100 % rychlosti svého tarifu.
- c) Při radiovém rušení či zatížení přístupového bodu se může účastníkovi rychlost postupně snižovat až na minimální, garantovanou rychlost, tedy až na 2 % rychlosti svého tarifu. Uvedená rychlost vychází z minimální rychlosti dosahované použitou technologií v zaručeném prostředí, kdy vysílá více blízkých přístupových bodů na stejném kanále a dochází k časovému multiplexu.

## 5. Rychlost připojení

- a) Výsledná rychlost připojení je vždy závislá na zvoleném tarifu.
- b) Každý účastník má možnost kdykoliv požádat poskytovatele o změnu tarifu. Tato změna je závislá na použitém HW a bude provedena k datu a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem.

## 6. Faktory ovlivňující parametry služby

- a) Využívání obsahu, aplikací a dalších služeb má dopad na snížení rychlosti a na výslednou kvalitu služby přístupu k internetu (rychlost či jiné parametry kvality služby, jako např. latence).
- b) Měření rychlosti na vyšší (7.) aplikační vrstvě

Při měření rychlosti a dalších parametrů služby na vyšší (7.) aplikační vrstvě (typicky pomocí webového měřiče rychlosti), nemusí účastník naměřit prezentované hodnoty díky mnoha faktorům, které mohou, někdy i zásadně, ovlivnit kvalitu služby, jako jsou např.:

- hw a sw vybavení a zařízení, které účastník používá
- spotřebovaná režie samotného zařízení na měření

- spuštěné aplikace během měření, které využívají internetové připojení, případně vytěžují systémové prostředky zařízení
- zatížená domácí síť dalšími připojenými zařízeními
- použití nevhodného internetového měřiče (výsledná naměřená rychlost se může při použití různých internetových měřičů ve stejném čase velmi lišit)
- měření rychlosti na zařízení účastníka, které je připojeno k síti poskytovatele služby pomocí domácí Wi-Fi sítě (zde pak může být výsledná hodnota rovna maximální propustnosti domácí Wi-Fi sítě a nemůže tak nikdy být použita jako hodnotící parametr kvality služby poskytovatele)
- aktivní prvky domácí sítě mohou ovlivnit výslednou kvalitu služby (při použití různých routerů/Wi-Fi routerů může být výsledná kvalita služby rozdílná)
- nastavení/konfigurace domácí sítě může velmi ovlivnit výslednou kvalitu služby (při nevhodném nastavení/konfiguraci aktivních prvků domácí sítě může být výsledná kvalita služby rozdílná)

## 7. Datové limity, omezení

- a) Všechny tarify služby přístupu k internetu jsou datově neomezené a není na ně aplikováno FUP (Fair Use Policy), je tedy možné stáhnout i odeslat jakékoliv množství dat, aniž by to mělo vliv na cenu služby či změnu rychlosti služby.
- b) Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

## 8. Možnost reklamace uvedených rychlostí

V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu, a to v souladu s čl. III. Všeobecných obchodních podmínek.