

SPECIFIKACE RYCHLOSTÍ (Mbit)

	Minimální		Běžně dostupná		Maximální a Inzerovaná	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
KABEL JE KABEL 20	7,2	1,5	14,4	3	24	5
KABEL JE KABEL 50	16,5	3	33	6	55	10
KABEL JE KABEL 100	33	6	66	12	110	20
KABEL JE KABEL 250	81,9	7,5	163,8	15	273	25
OPTIKA JE OPTIKA 250	75	75	150	150	250	250
OPTIKA JE OPTIKA 500	150	150	300	300	500	500
OPTIKA JE OPTIKA 1000	300	150	600	300	1000	500

Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (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.

Maximální rychlost je nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a odesílání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (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.

Za **Velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **Velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Maximální, běžně dostupnou nebo minimální rychlost lze dosáhnout pouze v případě, kdy je elektronické zařízení připojeno k modemu přímo a nikoli prostřednictvím Wi-Fi technologie. Běžně dostupná rychlost je k dispozici alespoň v 95 % času měřeného během jednoho kalendářního 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.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) mohou způsobit zpomalení služby (internetové stránky, konkrétní obsah apod.) a v krajním případě mohou zapříčinit až úplné zastavení přístupu k internetu. Toto se projevuje zhoršením kvality streamovaného obsahu ve vysokém rozlišení, dále delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet. V krajním případě se dané může projevit až nefunkčností takových aplikací či 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.

V případě, že nastane stav Velké opakující se odchylky nebo Velké trvalé odchylky, za který poskytovatel odpovídá, je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci služby. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je brán jako výpadek služby a Uživateli také vzniká nárok na reklamaci.