

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“), kterým se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele Theos, s.r.o., IČ: 27722597 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <http://www.theos.cz> o informace požadované Nařízením. Tato Pravidla, jakož i veškeré služby poskytované poskytovatelem jsou v souladu se zásadou technologické neutrality. Účastník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má účastník právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele). Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

I. Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

Název tarifu	technologie	minimální rychlost DOWNLOAD	Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD	Maximální rychlost DOWNLOAD	Inzerovaná rychlost DOWNLOAD
OPTIW 20	bezdrátová	8 Mb/s	12 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s
OPTIW 50	bezdrátová	20 Mb/s	30 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s
OPTIW 100	bezdrátová	30 Mb/s	60 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTI 100	metalická	30 Mb/s	60 Mb/s	100 Mb/s	100 Mb/s
OPTI 250	metalická	60 Mb/s	120 Mb/s	250 Mb/s	250 Mb/s
OPTI 500	metalická	150 Mb/s	300 Mb/s	500 Mb/s	500 Mb/s
EXCLUSIVE	bezdrátová/metalická	Rychlost a parametry individuálně sjednaných přípojek jsou vždy řešeny individuálně ve smlouvě.			

Název tarifu	technologie	minimální rychlost UPLOAD	Běžně dostupná rychlost UPLOAD	Maximální rychlost UPLOAD	Inzerovaná rychlost UPLOAD
OPTIW 20	bezdrátová	3 Mb/s	6 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
OPTIW 50	bezdrátová	10 Mb/s	15 Mb/s	25 Mb/s	25 Mb/s
OPTIW 100	bezdrátová	20 Mb/s	30 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s
OPTI 100	metalická	20 Mb/s	30 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s
OPTI 250	metalická	30 Mb/s	60 Mb/s	125 Mb/s	125 Mb/s
OPTI 500	metalická	60 Mb/s	120 Mb/s	250 Mb/s	250 Mb/s
EXCLUSIVE	bezdrátová/metalická	Rychlost a parametry individuálně sjednaných přípojek jsou vždy řešeny individuálně ve smlouvě.			

II. Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení může účastník na svém elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno přímo ke koncovému zařízení (modemu), ne prostřednictvím domácí WiFi sítě.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Více je specifikováno v bodě IV. tohoto dokumentu.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

III. Doplnující vysvětlení

Definice pojmů

- Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování (ve směru k zákazníkovi) a odesílání (ve směru od zákazníka).
- Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání.
- Běžně dostupnou rychlostí se rozumí 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.

IV. Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,

- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu (pro bezdrátový internet),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

V. Specializované služby a jejich vliv

Poskytovatel zprostředkovává specializovanou službu využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah: službu digitální televize IPTV. Současné užívání specializovaných služeb snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

VI. Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednávkou jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na v místě sídla poskytovatele, písemně doporučenou poštou zaslanou adresou poskytovatele, prostřednictvím emailu uvedenou na stránkách poskytovatele, případně telefonicky na telefon uvedený na stránkách poskytovatele. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena.

VII. Řízení provozu

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a VOP (resp. smlouvou) účastníka. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

VII.I. Řízení a měření v Koncovém bodě

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

VII.II. Řízení a měření v síti poskytovatele

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy

může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

VII.III. Řízení a měření celkové kapacity sítě

Současně se poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb:

za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě. Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.

VIII. Měření rychlosti služby přístupu k internetu v pevném místě

Pro zjišťování výkonu služby i jejích vad je rozhodující měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření provádějte na počítači, který je přímo zapojen do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.