

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu účinná od 1. 1. 2021

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 a VO-S/1/08 vydaným Českým telekomunikačním úřadem, (dále jen „Nařízení“), kterými se mimo jiné stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele:

(dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <http://www.brnet.cz/dokumenty> 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.

1. 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:

Pevný internet WiFi

Tarif	Technologie	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/ odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
Classic	802.11b/g/n/ ac	8/4	8/4	6/3	4/2	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Fast	802.11b/g/n/ ac	13/6	13/6	10/4	6/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry

Kabelový internet

Tarif	Technologie	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/ odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
Kabel 20	UTP cat 5e	20/10	20/10	17/8	8/6	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
Kabel 35	UTP cat 5e	35/15	35/15	25/10,5	15/8	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)
Kabel 50	UTP cat 5e	50/25	50/25	40/20	20/10	vysoce interaktivní aplikace a komunikace -

						webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
Kabel 100	UTP cat 5e	100/50	100/50	80/40	40/20	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming

Pevný internet DSL

Tarif	Profil	Rychlost inzerovaná Stahování/odesílání	Rychlost maximální Stahování/odesílání	Rychlost běžně dostupná Stahování/odesílání	Rychlost minimální Stahování/odesílání	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
DSL mini	DSL40	50/5(10)*	50/5(10)*	40/4	20/2	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
DSL aktiv	DSL80	100/10(20)*	100/10(20)*	80/8	40/4	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
DSL extra	DSL250	250/25	250/25	150/15	75/8	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming

Technologie pro přípojné vedení účastníka:

ADSL/VDSL –účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSLA/DSL40)

Rychlosti jsou uváděny v megabitech, případně zmiňovaná zkratka je pak Mbit/s.

* Číslo v závorce = rychlost uploadu, která nemusí být dostupná na všech přípojkách, s platností od 5/2021

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 kabelem přímo ke koncovému zařízení (modemu), ne prostřednictvím WiFi.

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.

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající ve **velké trvající odchylce**, případně ve **velké opakující se odchylce**.

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 dosahované** rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti **v intervalu delším než 70 minut**.

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 dosahované 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**.

Tyto odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a 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.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 775 276 672 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 775 276 672, emailem na info@brnet.cz, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

Doplňující vysvětlení

Definice pojmů

- **Minimální rychlost** 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.
- **Maximální rychlost** se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání.
- **Běžně dostupnou 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.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních. Zpravidla se shoduje s rychlostí maximální.

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.

3.3 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.

Je-li u konkrétního tarifu internetu sjednán datový limit, specializovaná služba čerpá tento limit. **Tarify s datovým limitem** nejsou určeny pro IPTV či video streaming, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržitě monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s (1x10 + 2x3 + 1x0,2). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s (20 -16,2).

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 dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodním oddělení, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, prostřednictvím emailu na info@brnet.cz, případně telefonicky. 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.

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 VP (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:

(a) 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.

(b) Řízení a měření v síti Brnet

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 přístupováno 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).

(c) 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 přístupováno 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: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) 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.

Jak měřit rychlost 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, mobilní

telefony, tablety a jiné spotřebiče využívající internetové připojení v síti, a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.