

Tarif je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou. Doporučené použití je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejich technických parametrů. Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k Uživateli (stahování, download) a ve směru od Uživatele (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI. Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v jeho obchodní komunikaci a v ceníku. Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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. Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému Uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. Velká trvajících odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosažované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení, nebo o optickou zásuvku. IP adresa - při používání datových služeb se používá neveřejná IP adresa. Pevná veřejná unikátní IP adresa se přiděluje na žádost Uživatele za poplatek uvedený v ceníku. Faktory ovlivňující rychlost připojení Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany Uživatele, ale i na faktorech, které může Uživatel 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 Uživatele, - frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace Uživatelů, - překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet), - kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele (např. domácí WiFi připojení), - kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Uživatele, - sdílení kapacity sítě více Uživateli, - 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, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube atd., 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, - obsah cílového požadavku Uživatele v síti internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv poskytovatele, - dále na skutečně dosažované rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných obchodních podmínek. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlostí na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI. Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu Měření je nutné provádět na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Reklamační služba Způsob podání a řešení reklamační je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách. V případě velké trvajících nebo velké opakující se odchylky má Uživatel možnost uplatnit reklamační službu dle Všeobecných obchodních podmínek služeb pcpoint.cz, nejpozději do 2 měsíců ode dne

vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má Uživatel nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamace služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si Poskytovatel vyhrazuje právo vyúčtovat náklady na tuto návštěvu Uživateli ve výši dle Doplnkových poplatků.

Řešení sporů, rozhodné právo

Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci. Neuspokojive vyřízení reklamací fungování služby je oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu (podatelna@ctu.cz, www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu) návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, v případě reklamací funkčnosti dodaného zboží může Uživatel podat návrh na mimosoudní řešení určenému subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00, Praha2 www.adr.coi.cz