

## Specifikace rychlostí služeb přístupu k internetu účinná od 1.1.2021

### Dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9

Marsnet s.r.o., Revoluční 349, Újezd u Brna. Tel. 604 685 582 [www.marsnet.cz](http://www.marsnet.cz)

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele Marsnet, s.r.o., IČ: 05334861 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <http://www.marsnet.cz/> o informace požadované Nařízením. 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. 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:

TARIF	Technologie	Maximální / Inzerovaná rychlost Mb/s	Běžně dostupná rychlost Mb/s	Minimální rychlost Mb/s	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování/ Odesílání	Stahování/ Odesílání	Stahování/ Odesílání	
N1	802.11b/g/n 802.11ac	1/1	0,6/0,6	0,3/0,3	email, chat, prohlížení webových stránek
N2		5/2	3/1,2	1,5/0,6	
N3		8/2	4,2/1,2	2,4/0,6	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě
N4		12/3	7,2/1,8	3,6/0,9	
N5		16/3	9,6/2,1	4,8/0,9	
N6		20/4	12/2,4	6/1,2	
2022 N6		25/7	15/4,2	7,5/2,1	
N7		25/5	15/3	7,5/1,5	
2022 N7		35/10	21/6	10,5/3	

Technologie pro přípojný vedení účastníka ▪ 802.11b/g/n - 802.11ac – budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným PtP nebo PtMP spojem ve volném pásmu. Účastník je připojen síťovým kabelem.

## **Ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně**

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu** – měření provádějte 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.

Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí 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.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž předem informuje zákazníka prostřednictvím emailu zákazníka, uvedeném ve smlouvě nebo na webových stránkách poskytovatele, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 604 685 582 nebo emailem na [marsnet@seznam.cz](mailto:marsnet@seznam.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 uživateli částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy. Smlouva zanikne do 30 dnů od doručení oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.