

## 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, dále podle všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu VO-S/1/08.2020-9 (dále jen „VO“). Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele Ondřej Huňka, Biskupice 117, 763 41 Biskupice, IČ: 87106965 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <https://www.ho-net.eu> o informace požadované Nařízením a VO.

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 bezdrátovou technologií

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě, bez omezení přenesených dat.

Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení a VO následovně:

Inzerovaná rychlost je uvedená v ceníku služeb u daného tarifu.

**Maximální rychlost 120 %** rychlosti inzerované.

**Běžně dostupná rychlost je 80 %** rychlosti inzerované.

**Minimální rychlost je 50 %** rychlosti inzerované.

Tarif	Maximální rychlost v Mb/s (download/upload)	Inzerovaná rychlost v Mb/s (download/upload)	Běžně dostupná rychlost v Mb/s (download/upload)	Minimální rychlost v Mb/s (download/upload)
5N	42/18	35/15	28/12	17,5/7,5
5N+	60/30	50/25	40/31	25/12,5

### Speciální 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. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek. 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 dle Všeobecných podmínek, 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 informuje pomocí SMS nebo prostřednictvím emailu, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na tel. 723 001 561, emailem na hunkao@ho-net, 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 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.

### **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, rušení signálu od okolních stanic, počasí, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu,  
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.

### **Specializované služby a jejich vliv**

Poskytovatel poskytuje specializovanou službu digitální televize IPTV využívající přístup k internetu. 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.

### **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 adrese poskytovatele nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu poskytovatele, prostřednictvím zákaznického konta, 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. Změna tarifu služby internet je bezplatná.

### **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 kabelem přímo zapojen do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou Wi-Fi. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače a zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. Dále se ujistěte, že server poskytující měření, který je umístěn v síti Internet, není přetížený.

Vhodné servery na měření rychlostí jsou například: <https://www.netmetr.cz/> a <https://www.speedtest.net/>