

## Technická specifikace služby přístupu k síti Internet



Tato Technická specifikace platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) uzavřené mezi společností KVE s.r.o., IČ 27511685, se sídlem 17. listopadu 237, 530 02 Pardubice (dále jen Poskytovatel) a koncovým uživatelem služby (dále jen Uživatel). Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy.

### Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti

#### Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a vkládání, kterou Poskytovatel služby přístupu k Internetu používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním dané služby.

#### Maximální rychlost

Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, která je uvedena ve Smlouvě pro poskytování dané služby.

#### Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována.

#### Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu), kterou se Poskytovatel služby přístupu k Internetu smluvně zavázal Uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.

#### Velká trvalá a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

### Specifikace služeb dle tarifů

#### Tarif Internet pro bytové domy

Inzerovaná rychlost	Maximální rychlost stahování / odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
33 Mb/s	33 Mb/s	26 Mb/s	8 Mb/s
66 Mb/s	66 Mb/s	52 Mb/s	30 Mb/s
100 Mb/s	100 Mb/s	80 Mb/s	60 Mb/s
300 Mb/s	300 Mb/s	240 Mb/s	100 Mb/s

#### Tarif Internet pro rodinné domy

Inzerovaná rychlost	Maximální rychlost stahování / odesílání	Běžně dostupná rychlost stahování / odesílání	Minimální rychlost stahování / odesílání
10 Mb/s	10 Mb/s	8 Mb/s	2 Mb/s
30 Mb/s	30 Mb/s	24 Mb/s	6 Mb/s

Výše uvedená specifikace se vztahuje pouze na pevnou síť v koncovém bodu předání služby Uživateli. Koncovým bodem služby je datový kabel UTP zakončený konektorem RJ45.

### Reklamacce služby

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky (resp. snížení) od běžně dostupné rychlosti služby přístupu k síti internet má Uživatel možnost uplatnit reklamaci dle čl. 8 Všeobecných obchodních podmínek.