

## PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ PŘÍSTUPU K INTERNETU – ÚČINNÁ OD 1.1.2021

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 poskytovatele Internet4you.cz, spol. s r.o., IČ: 27735184 (dále jen „poskytovatel“) a jsou zveřejněny na <https://www.mntech.cz/optika-podminky.pdf>.

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

Název tarifu	Maximální a inzerovaná rychlost	Běžná rychlost	Minimální rychlost
200 mega	100/100 Mbit/s	60/60 Mbit/s	30/30 Mbit/s
500 mega	333/166 Mbit/s	200/100 Mbit/s	100/50 Mbit/s
GIGA bit	666/333 Mbit/s	400/200 Mbit/s	200/100 Mbit/s

U všech tarifů je účastník připojen optickým vláknem, přípojka je zakončena ethernet rozhraním.

### 2. Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejich 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, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi.

Kontrolní měření lze provést na webu [portal.mntech.cz](http://portal.mntech.cz), kde kromě absolutní rychlosti testovacího zařízení počítáme i s dalšími přenosy registrovanými na technickém zařízení Internet4you.cz během měření a nabízíme srovnání s alokovaným maximem pro snadné odhalení problému a možnost reklamace služby. Přesto je vhodné před měřením zastavit aktivity ostatních zařízení, aby negativně neovlivňovaly průběh testu.

Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytky, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytky, 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 odchytky 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 nefunkčnosti 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 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 platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

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 technická podpora na tel. 533 534 200 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. 533 534 200, emailem na [internet@mntech.cz](mailto:internet@mntech.cz) nebo prostřednictvím zákaznického konta, 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.