

Podmínky poskytování služeb přístupu ke službě internet sítě DIZI.CZ

V těchto podmínkách rovněž naleznete popis služeb přístupu ke službě internet dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4, odstavec 1 d).

Služba přístupu k internetu v pevném místě – tarify 5G, 6G, BYT

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify 5G, 6G, BYT definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Rychlost stahování dat: Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a odesílání dat, které odpovídají měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Tarif	Inzerovaná rychlost stahování (Mbps)	Maximální rychlost stahování (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování (Mbps)	Minimální rychlost stahování (Mbps)	Inzerovaná rychlost odesílání (Mbps)	Maximální rychlost odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost odesílání (Mbps)	Minimální rychlost odesílání (Mbps)
5G 15Mega	15	15	12	5	15	15	12	5
5G 22Mega	22	22	19	9	22	22	19	9
5G 29Mega	29	29	25	14	29	29	25	14
5G 37Mega	37	37	32	19	37	37	32	19
6G 44Mega	44	44	40	22	44	44	40	22
6G 55Mega	55	55	50	28	55	55	50	28
6G 66Mega	66	66	62	33	66	66	62	33
6G 77Mega	77	77	73	39	77	77	73	39
BYT 20Mega	20	20	19	10	20	20	19	10
BYT 40Mega	40	40	39	20	40	40	39	20
BYT 60Mega	60	60	58	30	60	60	58	30
BYT 80Mega	80	80	78	40	80	80	78	40

U všech tarifů Poskytovatel neomezuje množství přenesených dat.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost 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 v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby.

Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány v dokumentu: Všeobecné obchodní podmínky sítě dizi.cz.

Koncový uživatel musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Poskytovatel (Dizi.cz) se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou příležitostně vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou dány mnoha faktory a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby, jsou např.:

- vybraný tarif
- účastníkem používané zařízení
- úroveň pokrytí signálem počasí
- vegetace
- živelní pohromy
- poloha a umístění koncového zařízení
- nová výstavba
- cesta šíření signálu
- rušení signálu cizími vysílači
- sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo aktivním provozem jedné služby, která využívá dostupnou rychlost připojení na straně uživatele)
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.
- a další.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek Poskytovatele.

Tyto Podmínky poskytování služeb přístupu ke službě internet nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021