

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné k 1. 1. 2021

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům Objednávky služeb TKC a jednotlivým tarifům. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120, čl. 4 odstavec 1 d), a dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO- S/1/08.2020-9.

1. Služba přístupu k internetu

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující rychlosti stahování/odesílání (download/upload) v Mb/s ve smyslu všeobecného oprávnění:

Název tarifu	Inzerovaná a maximální	Běžně dostupná	Minimální
100M	100/100	80/80	40/40
10M	10/10	8/8	4/4
12M	12/12	10/10	5/5
12M 1:6	12/6	9,6/4,8	4,8/2,4
200M	200/200	160/160	80/80
20M	20/20	16/16	8/8
300M3	300/300	240/240	120/120
30M	30/30	24/24	12/12
40M	40/40	32/32	16/16
500M	500/500	400/400	200/200
50M	50/50	40/40	20/20
5M	5/5	4/4	2/2
60M	60/60	48/48	24/24
70M	70/70	56/56	28/28
75/30 1:6	75/30	37,5/24	18,5/12
80M	80/80	64/64	32/32
EMAIL	8/4	6/3	3/1,5
Fibre TV1	100/100	80/80	40/40
GPON Plus 250/150	250/150	200/120	100/60
GPON Premium 300/200	300/200	240/160	120/80
GPON Start 150/75	120/60	96/48	48/24
HOME_1	15/6	13/4,8	6,5/2,4
HOME1_12	15/10	12/8	6/4
HOME_2	20/10	16/8	8/4

HOME_3	30/10	24/8	12/4
HOME_3_12	30/10	24/8	12/4
HOME1_6	15/8	12/6,4	6/3,2
HOME1AC	30/20	24/16	12/8
HOME2AC	40/30	32/24	16/12
200/100M	200/100	160/80	80/40
OPTI1	100/100	80/80	40/40
OPTI2	200/200	160/160	80/80
OPTI3	300/300	240/240	120/120
SERVER	1000/1000	800/800	400/400
STARTER	6/4	4,8/3,2	2,4/1,6
WEB	20/15	16/12	8/6

Nastavení rychlostí internetových tarifů

Nastavování rychlosti probíhá na 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 1. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

2. Doplnující vysvětlení

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou popsány ve VOP.

Společnost TKC system s.r.o. 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 čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit stahování a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou např.:

- zvolený tarif,
- zařízení, které účastník používá,
- počasí, úroveň pokrytí signálem, vegetace, frekvenční pásmo nebo náhodná koncentrace koncových uživatelů
- a jiné.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti 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 přístupu k internetu v pevné síti 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.

V případě, že nastane situace trvající nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné, resp. inzerované rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, resp. mobilní služby přístupu k internetu, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.