

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. Pravidla doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele AVONET, s.r.o., IČ: 25322478 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <http://avonet.cz/ceniky-smlouvy> o informace požadované Nařízením.

Tato Pravidla, jakož i veškeré služby poskytované Poskytovatelem jsou v souladu se zásadou technologické neutrality.

Účastník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Za tímto účelem má účastník právo se dohodnout s poskytovatelem na tarifu za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu (dle nabídky poskytovatele).

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.

Poskytovatel může přijímat opatření přiměřeného řízení provozu v souladu s Nařízením, tedy tato opatření jsou transparentní, nediskriminační, přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech. Za účelem optimalizace celkové kvality přenosu je poskytovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášených prostřednictvím služby přístupu k internetu. Opatření nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu ve smyslu Nařízení mohou být uplatněna zejména za účelem ochrany integrity a bezpečnosti sítě, např. při předcházení kybernetickým útokům nebo za účelem zabránění přetížení sítě nebo pokud to vyžadují platné právní předpisy.

Tato Pravidla účastníkům služeb poskytují mimo jiné také informace o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu, pokud tak již nestanoví smlouva nebo všeobecné podmínky („VP“), soukromí účastníků a ochranu jejich osobních údajů.

Účelem těchto Pravidel je tedy především informovat účastníky služeb o rychlosti, kterou může poskytovatel skutečně poskytovat, když za běžně dostupnou rychlost se považuje rychlost, kterou by mohl běžný účastník služeb očekávat většinu času využívání služby, a dále informovat také o prostředcích nápravy pro nesplnění požadavků na výkon, pokud tyto nejsou stanoveny ve smlouvě nebo VP.

1. Poskytovatel poskytuje služby přístupu k internetu v pevné síti za následujících podmínek

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

1.1 Pevný internet Sprint, Internet Fibre Office

Použité technologie přípojného vedení

- MW (Microwave) - budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným PtP spojem, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB (Fiber-to-the-building) - budova je připojena optickým vláknem, které dosahuje hranice budovy, účastník je připojen síťovým kabelem
- GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks) - budova je připojena anebo přímo účastník je připojen optickým vláknem bez použití aktivně napájených síťových prvků

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na použité technologie přípojného vedení a sjednaný tarif. Vyšší rychlostní profil má vyšší maximální rychlost, při shodě maximální rychlosti pak vyšší minimální zaručenou rychlost.

Maximální rychlosti stahování a odesílání pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat se pohybuje v rozmezí 80–100 % rychlosti maximální a je účastníkovi k dispozici v 95 % měření v každém souvislém 24hodinovém intervalu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- použitý typ koncového zařízení,
- 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.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif je uvedena v platném Ceníku.

1.2 Pevný Internet xDSL, Internet xDSL Profi

Využívá technologie ADSL a VDSL, které umožňují vysokorychlostní přenosy po běžných metalických vedeních. Používá se též souhrnné označení (x)DSL, x(Digital Subscriber Line).

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit v konfiguraci modemu.

Maximální rychlosti stahování a odesílání odpovídající nejvyššímu rychlostnímu profilu pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá 80 % nastaveného rychlostního profilu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným zařízením DSLAM),
- použitý typ modemu,
- 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.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat je uvedena v platném Ceníku.

Rozsahy rychlostních profilů dle tarifů a použité technologie:

- Internet DSL extra, Internet xDSL extra+, Internet xDSL Profi P3
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem k zákazníkovi: VDSL: 57 344 – 102 400 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarif DSL extra: VDSL: 4 096 – 10 240 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarify xDSL extra+, xDSL Profi P3: 4 096 – 20 480 kb/s
- Internet DSL aktiv, Internet xDSL aktiv+, Internet xDSL Profi P2
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem k zákazníkovi: VDSL: 30 720 – 51 200 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarif DSL aktiv: VDSL: 1 843 – 5 120 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarify xDSL aktiv+, xDSL Profi P2: 1 843 – 10 240 kb/s
- Internet DSL mini, Internet xDSL mini+, Internet xDSL Profi P1
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem k zákazníkovi: VDSL: 2 048 – 20 480 kb/s, ADSL: 256 – 16 384 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarif DSL mini: VDSL: 256 – 2 048 kb/s, ADSL: 128 – 768 kb/s
 - rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem od zákazníka pro tarify xDSL mini+, xDSL Profi P1: 256 – 4 096 kb/s

1.3 Kabelový internet

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na použitou technologii zařízení CMTS, kabelového modemu a sjednaný tarif. Vyšší rychlostní profil má vyšší maximální rychlost, při shodě maximální rychlosti pak vyšší minimální zaručenou rychlost.

Maximální rychlosti stahování a odesílání pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat se pohybuje v rozmezí 80–100 % rychlosti maximální a je účastníkovi k dispozici v 95 % měření v každém souvislém 24hodinovém intervalu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným zařízením CMTS),
- použitá technologie zařízení CMTS pro řízení provozu v kabelové síti - standard DOCSIS 1.0 nebo standard DOCSIS 3.0,
- použitý typ kabelového modemu - standard DOCSIS 1.0 nebo standard DOCSIS 3.0,
- 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.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif je uvedena v platném Ceníku.

1.4 Bezdrátový internet

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na použitou bezdrátovou technologii, radiový modem, anténu a sjednaný tarif. Vyšší rychlostní profil má vyšší maximální rychlost, při shodě maximální rychlosti pak vyšší minimální rychlost.

Maximální rychlosti stahování a odesílání pro daný tarif jsou rychlosti inzerované.

Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat se pohybuje v rozmezí 60–100 % rychlosti maximální a je účastníkovi k dispozici v 95 % měření v každém souvislém 24hodinovém intervalu.

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 jsou zejména:

- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti jsou uvedeny v Ceníku),
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá bezdrátová technologie na přístupovém bodě sítě poskytovatele - WiFi standard 802.11b/g/n nebo WiFi standard 802.11ac,
- použitý typ bezdrátového modemu - WiFi standard 802.11b/g/n nebo WiFi standard 802.11ac,
- frekvenční pásmo, 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.

Minimální zaručená rychlost stahování a odesílání dat pro daný tarif je uvedena v platném Ceníku.

1.5 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu v pevné síti

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednaním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodní oddělení, písemně doporučenou poštou zaslanou na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. 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. Přechod na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internet účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

2. Poskytovatel poskytuje služby přístupu k internetu v mobilní síti za následujících podmínek

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkovi službu v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

Odhadované maximální rychlosti tarifů (4G) LTE extra 8/4 Mb/s, uvedeno ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání), jsou rychlosti inzerované.

Pro tarify (4G) LTE mini a (4G) LTE aktiv platí rychlosti uvedené v tabulce níže:

Mobilní internet 4G LTE	Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
2G (EDGE)	0,20 Mb/s	0,10 Mb/s	0,02 – 0,1 Mb/s	0,02 – 0,04 Mb/s
3G (HSPA+)	42 Mb/s	5,76 Mb/s	1,68 – 16,80 Mb/s	0,17 – 3,46 Mb/s
LTE (800 MHz)	75 Mb/s	15 Mb/s	2,44 – 18,75 Mb/s	0,38 – 7,50 Mb/s
LTE (900 MHz)	20 Mb/s	4 Mb/s	0,50 – 6,50 Mb/s	0,11 – 2,20 Mb/s
LTE (1800 MHz)	150 Mb/s	50 Mb/s	2,63 – 26,25 Mb/s	1,13 – 22,50 Mb/s
LTE (2100 MHz)	112 Mb/s	37 Mb/s	2,80 – 28,00 Mb/s	0,9 – 18,50 Mb/s
LTE-A	337 Mb/s	100 Mb/s	6,74 – 67,40 Mb/s	2,00 – 40,00 Mb/s

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 jsou zejména:

- užívaná technologie,
- úroveň pokrytí signálem,
- zvolený tarif/služba (dosahované rychlosti a datový limit jsou uvedeny v Ceníku),
- použitý typ koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- počasí, vegetace,
- koncentrace účastníků, cesta šíření signálu, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

Minimální garantovaná rychlost k internetu v mobilní síti je 20 kb/s.

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platného Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího účtovacího období.

Snížení rychlosti stahování a odesílání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednaním 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 ZC nebo obchodní oddělení, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. 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 mobilní internet je bezplatná.

4. Doplnující vysvětlení

Velké odchylky od uvedených rychlostí stahování a odesílání by neměly nastat, pokud se toto přesto stane, má účastník právo na reklamaci služeb dle VP. Pokud se občas vyskytnou odchylky od inzerovaných rychlostí (odchylky jsou závislé na mnoha faktorech), tyto mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu u jednotlivých služeb přístupu k internetu, aplikací nebo obsahu, mohou způsobit zpomalení načítání a odesílání obsahu. Faktory, které by mohly ovlivnit kvalitu služby, jsou např.: zvolený tarif, zařízení používané účastníkem, počasí, úroveň kvality signálu a jiné.

V případě pravidelné nebo opakující se odchylky má účastník právo na reklamaci služby dle podmínek uvedených ve VP a v platných právních předpisech (především v případech nedodržení inzerované rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby).

Nastavit rychlost služby přístupu k internetu je možné uzavřením smlouvy na konkrétní druh služby/tarif.

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a VP (resp. smlouvou) účastníka. Tyto případy jsou uvedeny v čl. II B odst. 10, 11 a 12 VP. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka, jeho soukromí a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.