

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.

## 1. Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

### 1.1 Pevný internet xDSL

Tarif	Rychlostní profil (Technologie)	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
DSL mini	DSL 2	20/2	2/0,25	2/0,13	0,24/0,06	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
	DSL 2		2/0,25	2/0,25	1/0,13	
	DSL 6		6/0,5	3/0,25	2/0,13	
	DSL 8		8/0,5	8/0,5	4/0,25	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	DSL 8		8/0,5	8/0,5	4/0,25	
	DSL 16		16/0,75	12/0,5	6/0,25	
	DSL 20		20/2	16/1,6	8/0,7	
Optical 20	20/2	16/1,6	8/1	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference		
DSL aktiv	DSL 40	50/5	50/5	40/4	20/2	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
	Optical 40		50/5	40/4	20/2	
DSL extra	DSL 80	100/10	100/10	80/8	40/4	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	Optical 100		100/10	80/8	40/4	
DSL ultra	DSL 250	250/25	250/25	150/15	75/7,5	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
	Optical 250		250/25	200/20	100/10	
Optical 500	Optical 500	500/50	500/50	300/30	150/15	
Optical 1000	Optical 1000	1000/100	1000/100	600/60	300/30	

Technologie pro přípojné vedení účastníka

- ADSL/VDSL – účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSLA/DSLVL)
- Optical – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit na infostránkách nebo na zákaznickém centru poskytovatele.

## 1.2 Pevný internet Sprint

Tarif	Technologie	Maximální a Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Sprint mini	MW	30/15	25/10	10/5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), online hry
	FTTB	30/15	25/10	15/10	
	GPON	100/25	80/20	20/5	
Sprint aktiv	FTTB	100/50	80/40	50/10	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	GPON	200/50	160/40	40/10	
Sprint extra	GPON	1000/200	600/120	100/20	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming

Technologie pro přípojně vedení účastníka

- 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) – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

## 1.3 Kabelový internet

Tarif	Technologie	Maximální a Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Kabel mini	DOCSIS 1.0/3.0	5/1	3/0,5	1,5/0,25	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Kabel aktiv	DOCSIS 1.0	15/2	10/1	5/0,5	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě
	DOCSIS 3.0	40/4	20/2	10/1	
Kabel extra	DOCSIS 3.0	80/8	40/4	20/2	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming

## 1.4 Bezdrátový internet

Tarif	Technologie	Maximální a Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
mojeWiFi mini	802.11b/g/n	10/1	5/0,5	2,5/0,25	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	802.11ac	20/5	10/3	5/1,5	
mojeWiFi aktiv	802.11b/g/n	15/2	8/1	4/0,5	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference
	802.11ac	40/10	20/5	10/2,5	
mojeWiFi extra	802.11b/g/n	20/3	16/2	8/1	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
	802.11ac	80/20	30/8	15/4	

## 1.5 Pevný internet LTE

Tarif	Technologie	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE extra	2G	8/4	0,2/0,1	0,1/0,05	email, chat
	3G/4G		8/4	5/3	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE	LTE	30/5	30/5	18/4	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v HD Ready kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, HD Ready videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti

Minimální garantovaná rychlost stahování a odesílání dat je 20 kb/s.

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarif LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

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

Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení může účastník na svém elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno přímo ke koncovému zařízení (modemu), ne prostřednictvím WiFi. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici v 95 % měření provedených během jednoho kalendářního dne.

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování nebo odesílání **pod 50 % běžně dostupné rychlosti** stahování nebo odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky 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.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím infostránky, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, 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.

## 2. Služby mobilního přístupu k internetu

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

### 2.1 Mobilní internet LTE

Tarif	Technologie	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Odhadovaná maximální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE mini LTE aktiv	2G (EDGE)	20/2	0,2/0,1	email, chat
	3G (HSPA+)		42/5,76	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	4G (LTE 900)		20/4	
	4G (LTE 800)		75/15	
	4G (LTE 2100)		112/37	
	4G (LTE 1800)		150/50	
	4G (LTE-A)		337/100	

Minimální garantovaná rychlost stahování a odesílání dat je 20 kb/s.

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném 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 zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarify LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

Služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu. Její využití je možné v rozsahu pokrytí mobilní sítě partnera. Dostupnost a odhadovanou maximální rychlost služby je možné ověřit v mapě pokrytí pro mobilní internet LTE.

### 2.2 Speciální ustanovení o vadách služby mobilního přístupu k internetu a odpovědnosti za ně

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování nebo odesílání **pod 25 % inzerované rychlosti** stahování nebo odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během jedné hodiny alespoň desetkrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky 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.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od inzerované rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím infostránek, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, 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.

### 3. Doplnující vysvětlení

#### 3.1 Definice pojmů

- Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování (ve směru k zákazníkovi) a odesílání (ve směru od zákazníka).
- Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání.
- Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá.
- Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních.

#### 3.2 Faktory ovlivňující rychlost připojení

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 k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu (pro bezdrátový internet, pevný internet LTE a mobilní internet LTE),
- 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.

#### 3.3 Specializované služby a jejich vliv

Poskytovatel poskytuje dvě specializované služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

- službu digitální televize IPTV
- službu IP telefonie (VoIP, telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP)

Současné užívání specializovaných služeb snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

Je-li u konkrétního tarifu mobilního internetu sjednán datový limit, specializovaná služba čerpá tento limit. **Tarify s datovým limitem** nejsou určeny pro IPTV či video streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s (1x10 + 2x3 + 1x0,2). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s (20 - 16,2).

#### 3.4 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednávkou 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 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.

### 3.5 Řízení provozu

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.

### 3.6 Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě

Pro zjišťování výkonu služby i jejích vad je rozhodující měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření provádějte na počítači, který je přímo zapojen do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.