

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 <https://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        | Technologie (rychlostní profil) | 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                    | 2/0,12  | 0,24/0,06                 | email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)  |
|              | DSL 2                           |                            | 2/0,25                    | 2/0,24  | 1/0,12                    |  |
|              | DSL 6                           |                            | 6/0,5                     | 3/0,24  | 1,5/0,12                  |  |
|              | 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                      | 16/1,5  | 8/0,75                    |  |
| Optical 20   | 20/2                            | 16/1,6                     | 8/0,8                     | 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 v zákaznickém kontu 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                          | 10/5                      |  |
|              | GPON        | 100/25                                 | 80/20                          | 20/10                     |  |
| Sprint aktiv | FTTB        | 100/50                                 | 80/40                          | 40/10                     | 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 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. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.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.

## 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<br>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 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. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.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.

### 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 obchodním oddělení, písemně doporučenou poštou zaslanou na ZC, prostřednictvím zákaznického konta, případně 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. Přejít 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.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

#### *(a) Řízení a měření v Koncovém bodě*

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

#### *(b) Řízení a měření v síti AVONET*

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

#### *(c) Řízení a měření celkové kapacity sítě*

Poskytovatel je připojen do peeringového uzlu NIX.cz. Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.

### 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.