

Pravidla při poskytování přístupu k internetu v síti CHOBEX s.r.o. (www.chobex.cz), účinná od 1.1.2021

nedílná příloha ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítě a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovatele CHOBEX s. r. o., IČ: 27467414 (dále jen „Poskytovatel“) a jsou zveřejněné na internetové adrese (URL) <https://www.chobex.cz/download>. 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

Nabízené tarify jsou určeny pro běžné použití v domácnosti. Služby jsou vždy inzerovány se všemi technickými parametry, včetně případného datového prahu (není datový limit) a snížených rychlostí.

Název tarifu (tarify bez datového prahu)	RYCHLOSTI STAHOVÁNÍ				RYCHLOSTI ODESÍLÁNÍ			
	Maximální rychlost (Mbit/s)	Inzerovaná rychlost (Mbit/s)	Běžně dostupná rychlost (Mbit/s)	Minimální rychlost (Mbit/s)	Maximální rychlost (Mbit/s)	Inzerovaná rychlost (Mbit/s)	Běžně dostupná rychlost (Mbit/s)	Minimální rychlost (Mbit/s)
SMART 6	8	6	6	4,8	1,5	1	1	0,8
SMART 10	12	10	10	8	3	2	2	1,6
SMART 14	16	14	14	11,2	4	3	3	2,4
SMART 18	20	18	18	14,4	5	4	4	3,2
FLAT 50	55	50	50	40	12	10	10	8
FLAT 75	80	75	75	60	17,5	15	15	12
FLAT 100	110	100	100	80	23	20	20	16
EXTRA 20	23	20	20	16	6	5	5	4
EXTRA 30	34	30	30	24	12	10	10	8
EXTRA 50	55	50	50	40	17,5	15	15	12

Účastník má v zákaznické sekci www.chobex.cz přístup ke grafům přenosů přípojky v období až 6 měsíců. Přenosy jsou průměrované v pětiminutových intervalech, navíc se v každém intervalu ukládá maximální hodnota.

V síti CHOBEX s.r.o. je průběžně monitorována dostupná kapacita a zátěž celé sítě a v případě potřeby dochází během datových špiček ke snižování rychlostí účastnických přípojek. Rychlost přípojky však neklesá pod uvedenou minimální rychlost dle tarifu.

2. SPECIÁLNÍ USTANOVENÍ O VADÁCH SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU V PEVNÉM MÍSTĚ A ODPOVĚDNOSTI ZA NĚ

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu

Měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení, nikoliv prostřednictvím domácí WI-FI.

Kontrolní měření lze provést např. na webu <http://speedtest.cesnet.cz/>, kde absolutní rychlost testovacího zařízení během měření nabízáme srovnat s maximální rychlostí pro snadné odhalení problému a možnost reklamace služby. Je vhodné před měřením zastavit aktivity ostatních zařízení, aby negativně neovlivňovaly průběh testu (pozor na automatické aktualizace softwaru probíhající v pozadí).

Za **velkou trvalou odchylku** od běžné dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně

dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžné dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

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.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžné dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 774 222 716 nebo prostřednictvím e-mailu, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 774 222 716 nebo e-mailem na info@chobex.cz, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci za 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 nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.