

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu

ÚČINNÁ OD 1. 1. 2022

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí 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 a doplňují platné ceny a popisy služeb poskytovatele DOBNET, z. s., IČ: 26630214 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <https://www.dobnet.cz/podpora/ceniky-a-smlouvy/> o informace požadované Nařízením.

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)	Maximální / 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	
DSL Želva	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	0,6/0,08	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	0,6/0,08	
	START	2/0,25	1,2/0,15	0,6/0,08	
	DSL 6	4/0,3	2,4/0,18	1,2/0,09	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	6/0,3	3,6/0,18	1,8/0,09	
	DSL 8	6/0,3	3,6/0,18	1,8/0,09	
	DSL 16	12/0,5	7,2/0,3	3,6/0,15	
	DSL 20	15/1,2	9/0,72	4,5/0,36	
Optical 20	20/2	12/1,2	6/0,6	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference	
DSL Zajíc	DSL 40	35/3	21/1,8	10,5/0,9	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
	GO	35/3	21/1,8	10,5/0,9	
	Optical 40	50/5	30/3	15/1,5	
DSL Puma	DSL 80	70/6	42/3,6	21/1,8	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, HD přenos z bezpečnostních kamer, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	RUN	70/6	42/3,6	21/1,8	
	GRANT	90/28	54/16,8	27/8,4	
	Optical 100	100/10	60/6	30/3	
DSL Sokol	DSL 250	180/15	108/9	54/4,5	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
	SPRINT	180/15	108/9	54/4,5	
	Optical 250	250/25	150/15	75/7,5	
Optical 500	Optical 500	500/50	300/30	150/15	
	Optical 1000	Optical 1000	1000/100	600/60	
		FLY	1000/100	600/60	

Technologie pro přípojně vedení účastníka

- ADSL/VDSL – účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSLA/DSL 2)
- Optical – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T
- START, GO, RUN, GRANT, SPRINT, FLY – účastník je připojen metalickým vedením nebo optickým vláknem, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojně vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit v kanceláři poskytovatele.

1.2 Bezdrátový internet

TARIF	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	
WiFi Želva	10/2	6/1,2	3/0,6	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
WiFi Zajíc	50/10	30/6	15/3	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě
WiFi Puma	80/15	48/9	24/4,5	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)

1.3 Kabelový internet

TARIF	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	
Kabel Želva	20/20	12/12	6/6	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Kabel Zajíc	80/80	48/48	24/24	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě
Kabel Puma	100/100	60/60	30/30	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)
Kabel Sokol	150/150	90/90	45/45	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming

1.4 Pevný internet LTE

TARIF	Technologie (rychlostní profil)	Maximální / 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	
LTE Želva FUP	2G	0,2/0,14	0,12/0,06	0,06/0,03	email, chat
	3G/4G	8/4	4,8/2,4	2,4/1,2	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
LTE Zajíc	LTE	10/2	6/1,2	3/0,6	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
LTE Puma	LTE	30/5	18/3	9/1,5	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
LTE Sokol	LTE	50/5	30/3	15/1,5	

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.

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.

1.5 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 s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytko, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchytko, 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.

Velké odchytky 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 běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. IV Všeobecných smluvních podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. 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. 277 001 151, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 277 001 151, emailem na helpdesk@dobnet.cz, 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. DOPLŇUJÍCÍ VYSVĚTLENÍ

2.1 Definice pojmů

- Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.
- Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- Minimální rychlostí se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

2.2 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 přípojně vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě 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, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

2.3 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 ($1 \times 10 + 2 \times 3 + 1 \times 0,2$). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s ($20 - 16,2$).

2.4 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, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně v informační kanceláři, písemně doporučenou poštou zaslanou do informační kanceláře, 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.

2.5 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. 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 DOBNET

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.