

Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu účinná od 1. 1. 2021

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 ceníky a popisy služeb poskytovatele ALPHA StylSoft, s.r.o., IČ: 25978152 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <https://stylsoft.cz/dokumenty-ke-stazeni> 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.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

PARAMETRY SLUŽEB - pevné připojení

název tarifu	technologie	download maximální v Mb/s	download inzerovaná v Mb/s	download běžně dostupná v Mb/s	download minimální rychlost v Mb/s		upload maximální v Mb/s	upload inzerovaná v Mb/s	upload běžně dostupná v Mb/s	upload minimální rychlost v Mb/s
NET plus - 24	MW 5G	14	14	8,4	4,2		4	4	2,4	1,2
NET plus 1/2 - 24	MW 5G	20	20	12	6		4	4	2,4	1,2
NET plus 1 - 24	MW 5G	25	25	15	7,5		5	5	3	1,5
NET plus 2 - 24	MW 5G	40	40	24	12		10	10	6	3

Balíček FIBER Basic	FTTH	1000	300	180	90		1000	300	180	90
Balíček FIBER Alpha	FTTH	1000	400	240	120		1000	200	120	60
Balíček FIBER Beta	FTTH	1000	600	360	180		1000	300	180	90

Fiber senior - 24	FTTH	1000	15	9	4,5		1000	10	6	3
Fiber standard - 24	FTTH	1000	250	150	75		1000	250	150	75
Fiber alpha - 24	FTTH	1000	350	210	105		1000	350	210	105
Fiber beta - 24	FTTH	1000	500	300	150		1000	500	300	150

Balíček NET Plus Alpha	MW 5G	20	20	12	6		5	5	3	1,5
Balíček NET Plus Beta	MW 5G	40	40	24	12		5	5	3	1,5

VIP 60/40	MW 60G	60	60	36	18		40	40	24	12
VIP120/60	MW 60G	120	120	72	36		60	60	36	18
VIP 200/100	MW 60G	200	200	120	60		100	100	60	30

NET Plus Individual 100/50	MW 60G	100	100	60	30		50	50	30	15
NET Plus Individual 200/100	MW 60G	200	200	120	60		100	100	60	30

NET Plus Individual 110/50	MW 60G	110	110	66	33		50	50	30	15
NET Plus Individual 210/100	MW 60G	210	210	126	63		100	100	60	30

DSL mini	DSL 2	2	2	1,2	0,6		0,25	0,25	0,15	0,075
	DSL 2	2	2	1,2	0,6		0,25	0,25	0,15	0,075
	DSL 6	4	4	2,4	1,2		0,3	0,3	0,18	0,09
	DSL 8	6	6	3,6	1,8		0,3	0,3	0,18	0,09
	DSL 8	6	6	3,6	1,8		0,3	0,3	0,18	0,09
	DSL 16	12	12	7,2	3,6		0,5	0,5	0,3	0,15
	DSL 20	20	20	12	6		5	5	3	1,5
	Optical 20	20	20	12	6		5	5	3	1,5
	START	20	20	12	6		5	5	3	1,5
DSL aktiv	DSL 40	50	50	30	15		10	10	6	3
	Optical 40	50	50	30	15		10	10	6	3
	GO	50	50	30	15		10	10	6	3
DSL extra	DSL 80	100	100	60	30		20	20	12	6
	Optical 100	100	100	60	30		20	20	12	6
	RUN	100	100	60	30		20	20	12	6
DSL ultra	GRANT	100	100	60	30		30	30	18	9
	DSL 250	250	250	150	75		25	25	15	7,5
	Optical 250	250	250	150	75		25	25	15	7,5
	SPRINT	250	250	150	75		25	25	15	7,5
Optical 500	Optical 500	500	500	300	150		50	50	30	15
Optical 1000	Optical 1000	1000	1000	600	300		100	100	60	30
	FLY	1000	1000	600	300		100	100	60	30