

1. Výrazy a fráze začínající velkým písmenem mají pro účely tohoto dokumentu stejný význam jako definice ve Všeobecných podmínkách společnosti ERON X, s.r.o., pokud není v kontextu použito jinak.

2. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí fyzických nebo právnických osob, které odebírají od Poskytovatele Služby za podmínek stanovených VOP a Smlouvou (dále jen „Uživatelé“) a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

3. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

4. Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné služby než Službu připojení k Internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Případným poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

5. Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry:

5.1. Inzerovaná rychlost: je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost;
5.2. Minimální rychlost: je obecně rovna ZRP pro konkrétní Tarif; je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTU

obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu, není-li stanoveno jinak;

5.3. Maximální rychlost: je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (Místa připojení) a je zásadně rovna inzerované rychlosti;

5.4. Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat 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.

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

7. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu Uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba, může být načtena rychleji, případně pomaleji.

8. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k Internetu. Za velkou opakující odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Detekovatelná změna je taková, která znamená pokles skutečně dosahovaných hodnot rychlosti pod 50 % hodnot uváděných jako běžně dostupná rychlost. Velká trvalá odchylka je pak odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu.