

CENÍK S PARAMETRY SLUŽBY INTERNET

Chvalšiny.NET

pro koncové zákazníky – spotřebitele

platný od 1. 1. 2021

Definice pojmů

Tarif je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

Doporučené použití je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v jeho obchodní komunikaci a v ceníku.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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.

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Koncový bod je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení, nebo o optickou zásuvku.

IP adresa se při používání datových služeb se neveřejná IP adresa. Pevná veřejná IP adresa se přiděluje na žádost Uživatelé za poplatek uvedený v ceníku.

Přehled tarifů

Samostatná WiFi přípojka 2.4 GHz (rodinné domy, bytové domy aj.)

Tarif	Koncová cena		Rychlost v Mbps							
	Měsíčně Kč		Maximální		Minimální		Běžně dostupná		Inzerovaná	
	bez závazku	při závazku *)	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání
WiFi 2.4G										
Internet Lite	169 Kč	149 Kč	12,0	12,0	5,0	5,0	8,0	8,0	12,0	12,0
Internet Classic	349 Kč	249 Kč	40,0	20,0	15,0	10,0	30,0	15,0	40,0	20,0

*) Zvýhodněná měsíční cena daného tarifu (se slevou) poskytovaná při sjednání služby se závazkem na 12 měsíců.

Samostatná WiFi přípojka 5 GHz (rodinné domy, bytové domy aj.)

Tarif	Koncová cena		Rychlost v Mbps							
	Měsíčně Kč		Maximální		Minimální		Běžně dostupná		Inzerovaná	
	bez závazku	při závazku *)	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání
WiFi 5G										
Internet Lite	169 Kč	149 Kč	12,0	12,0	5,0	5,0	8,0	8,0	12,0	12,0
Internet Classic	349 Kč	249 Kč	60,0	30,0	20,0	10,0	40,0	15,0	60,0	30,0

*) Zvýhodněná měsíční cena daného tarifu (se slevou) poskytovaná při sjednání služby se závazkem na 12 měsíců.

FTTB – připojení v bytových domech s optickým přívodem a metalickými rozvody do bytů

Tarif	Koncová cena		Rychlost v Mbps							
	Měsíčně Kč		Maximální		Minimální		Běžně dostupná		Inzerovaná	
	bez závazku	při závazku *)	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání
Optic										
Internet Lite	169 Kč	149 Kč	20,0	20,0	10,0	10,0	15,0	15,0	20,0	20,0
Internet Classic	349 Kč	249 Kč	105,0	105,0	50,0	50,0	70,0	70,0	105,0	105,0

*) Zvýhodněná měsíční cena daného tarifu (se slevou) poskytovaná při sjednání služby se závazkem na 12 měsíců.

WTTB – bezdrátové vysokorychlostní připojení bytových domů

Tarif	Koncová cena		Rychlost v Mbps							
	Měsíčně Kč		Maximální		Minimální		Běžně dostupná		Inzerovaná	
	bez závazku	při závazku *)	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání	stahování	vkládání
gWiFi										
Internet Lite	169 Kč	149 Kč	20,0	20,0	10,0	10,0	15,0	15,0	20,0	20,0
Internet Classic	349 Kč	249 Kč	105,0	105,0	50,0	50,0	70,0	70,0	105,0	105,0

*) Zvýhodněná měsíční cena daného tarifu (se slevou) poskytovaná při sjednání služby se závazkem na 12 měsíců.

Doplňkové poplatky:

- Služba digitální televize (IPTV), která je šířena prostřednictvím naší sítě 99 Kč/měsíc.
- Vlastní pevná veřejná IPv4 adresa 25 Kč/měsíc.
- Vystavení písemného vyúčtování a jeho zaslání na adresu zákazníka v obálce Českou poštou 50 Kč.
- Oprava již vystaveného vyúčtování na žádost zákazníka 50 Kč.
- Smluvní pokuta při ztrátě nebo poškození zapůjčeného zařízení 2000 Kč.

Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany uživatele, ale i na faktorech, které může uživatel 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 uživatele,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů,
- překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení uživatele,
- sdílení kapacity sítě více uživateli,
- 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 atd., 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 uživatele v síti internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv poskytovatele,
- dále 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 obchodních podmínek.

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

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu

Měření je nutné provádět 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.

Reklamační služba

Způsob podání a řešení reklamační služby je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných obchodních podmínek služeb Chvalšiny.NET, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamační služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si Poskytovatel vyhrazuje právo vyúčtovat náklady na tuto návštěvu Uživateli ve výši dle platného Ceníku servisních služeb.

Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a doplňuje popisy služeb poskytovatele Bc. Milan Čížek – Chvalšiny.NET, IČ: 87910136 zveřejněné na www.chvalsiny.net o údaje požadované nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120.

Ceník je platný od 1. 1. 2021 a platí do nahrazení novějším.