

Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9.

Jedná se o následující rychlosti stahování a odesílání dat, které odpovídá měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

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 variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě.

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.

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.

Minimální rychlostí 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.

<i>Rychlost stahování</i>	<i>Inzerovaná rychlost (Mbps)</i>	<i>Běžně dostupná rychlost (Mbps)</i>	<i>Minimální rychlost (Mbps)</i>	<i>Maximální rychlost (Mbps)</i>
FER-NET ZÁKLAD	16	11	6	16
FER-NET STANDARD	80	55	30	80
FER-NET PREMIUM	150	100	55	150
FER-NET COOL	300	200	110	300
FER-NET HAPPY	600	400	210	600
FER-NET GIGA	1000	650	350	1000

<i>Rychlost odesílání</i>	<i>Inzerovaná rychlost (Mbps)</i>	<i>Běžně dostupná rychlost (Mbps)</i>	<i>Minimální rychlost (Mbps)</i>	<i>Maximální rychlost (Mbps)</i>
FER-NET ZÁKLAD	4	2,6	1,5	4
FER-NET STANDARD	80	55	30	80
FER-NET PREMIUM	150	100	55	150
FER-NET COOL	300	200	110	300
FER-NET HAPPY	600	400	210	600
FER-NET GIGA	1000	650	350	1000

ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Za velkou trvajícím odchytkou od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 30% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

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

Reklamace

V případě výskytu odchytky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamace se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy (občanský zákoník, zákon o elektronických komunikacích). Reklamovat danou službu lze nejlépe prostřednictvím e-mailu na podpora@fer-net.cz. V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu (www.ctu.cz).