

Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu doplňují informace k dokumentům **Ceník připojení pro domácnosti** a **Ceník aim Cable pro domácnosti**. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupup k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4, odst. 1 d).

## 1. Služba přístupu k internetu v pevné síti AIM

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující výklad rychlostí ve smyslu nařízení:

Výchozí rychlosti	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná rychlost	dle popisu tarifu v ceníku	dle popisu tarifu v ceníku
Běžně dostupná rychlost	85 % inzerované rychlosti	85 % inzerované rychlosti
Minimální rychlost	75 % inzerované rychlosti	75 % inzerované rychlosti
Maximální	100 % inzerované rychlosti	100 % inzerované rychlosti

**Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat** odpovídá rychlosti v denním průměru (tj. za 24 hodin).

**Minimální rychlost stahování a odesílání** odpovídá rychlosti v denním průměru (tj. za 24 hodin).

**Maximální rychlost stahování a odesílání dat** odpovídá zároveň inzerované rychlosti služby.

Všechny nabízené varianty internetových tarifů umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet jako například stahování souborů, streamování videa, využívání emailových klientů a dalších komunikačních aplikací.

### Umožnění nastavení rychlosti internetových tarifů:

- Vybrané internetové tarify umožňují samoobslužně měnit rychlost účastníkem.
- Popis změn rychlostí (stahování/odesílání) naleznete v Uživatelské příručce AIM.
- Nastavení změn současných rychlostí stahování a odesílání lze provést prostřednictvím zákaznického portálu Můj AIM na [www.mujaaim.cz](http://www.mujaaim.cz).
- Změna nastavení rychlostí stahování a odesílání je poskytnuta zdarma a lze ji provádět 1x denně. Změna rychlosti se projeví během několika minut.
- Inzerovaná rychlost odpovídá 2. vrstvě ISO/OSI síťového modelu. Běžně dostupná, minimální a maximální rychlost odpovídá 3. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

### Ztrátovost paketů

- Při přenosu dat v počítačové síti může dojít ke ztrátě paketů **menší než 1 %**. Ztráta paketů způsobená problémy na sítích může mít vliv na výkon či odchylku (jitter) při streamování, na poskytování služby VoIP, online hraní her a případně na další síťové aplikace.

### Omezení objemu dat

- U poskytovaných služeb není stanovena velikost limitu pro čerpání dat a nedochází k omezování objemu dat ze strany Poskytovatele.
- U poskytovaných služeb není uplatňován FUP.

Název služby AIM FIBERNET	Rychlost stahování / odesílání v Mbps	Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
AIM FIBERNET BASIC	15/4	N/A	N/A
AIM FIBERNET STAČÍ 100	50/50	80/20	20/80
AIM FIBERNET LETÍ DVOUSTOVKA*	100/100	N/A	N/A
AIM FIBERNET 250*	250/25	N/A	N/A
AIM FIBERNET 1000*	1000/100	N/A	N/A

Agregace 1:10, Latence je menší 10ms

Název služby AIM XDSL	Rychlost stahování / odesílání v Mbps	Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
AIM XDSL DESÍTKA**	10/1	N/A	N/A
AIM XDSL DVACÍTKA**	20/2	N/A	N/A
AIM XDSL PADESÁTKA**	50/5	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER STOVKA**	100/10	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER DVOUSTOVKA**	200/20	N/A	N/A
AIM XDSL FIBER GIGA**	1000/100	N/A	N/A

Agregace 1:50, Latence je menší 30ms

Název služby AIM WIFI	Rychlost stahování / odesílání v Mbps	Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
AIM AIRNET DESÍTKA	10/5	N/A	N/A
AIM AIRNET TŘICÍTKA	30/15	N/A	N/A
AIM AIRNET PADESÁTKA	50/25	N/A	N/A

Agregace 1:20, Latence je menší 50ms

Název služby AIM CABELNET	Rychlost stahování / odesílání v Mbps	Nastavení rychlosti stahování v Mbps	Nastavení rychlosti odesílání v Mbps
AIM CABELNET STOVKA	100/10	N/A	N/A
AIM CABELNET DVOUSTOVKA	200/20	N/A	N/A
AIM CABELNET TŘÍSTOVKA	300/30	N/A	N/A

Agregace 1:10, Latence je menší 10ms

\* Tarify jsou dostupné pouze v technicky připravených lokalitách a za podmínky, že účastník disponuje koncovým zařízením s podporou 1 Gbps.

\*\* Dostupnost tarifů je ovlivněna technickou připraveností lokality.

## 2. Doplnující vysvětlení

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě. Tyto případy jsou dále popsány ve VOP čl. II B.

### **Přiměřené řízení datového provozu**

Za účelem dodržení povinností stanovených právními předpisy či uloženými soudem či jiným oprávněným subjektem veřejné moci je společnost Planet A, a.s. oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu.

Za účelem bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout opatření uvedená ve VOP čl. II B.

Za účelem předcházení možného přetížení sítě a zmírnění jeho následného dopadu jsou na agregované úrovni analyzována provozní data, a to s využitím statistických vzorků. Tento postup umožňuje mapovat datové toky napříč sítí a následně za použití statistických dat simulovat plánované změny síťové topologie včetně stanovení potřebné kapacity linek.

Telefonní služba v pevné síti využívající IP přenos dat (AIM TELEFON) vyžaduje zajištění nezbytné minimální úrovně kvality pro řádné fungování služby vč. zajištění dostupnosti tísňových linek.

Z těchto důvodů je pro tuto službu nastaven vyhrazený datový tok.

Společnost Planet A, a.s. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě, a to s ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i v sítích třetích stran, kde se mohou čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu apod.

### **Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou například:**

- zvolený tarif;
- zařízení, které účastník používá;
- počasí;
- a jiné.

V případech, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku max. 24 hodin.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení AIM, (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně AIM. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Měření rychlosti přístupu k síti Internet probíhá v transportní vrstvě (UDP). Měření je nutné provést přes kabelové připojení (nikoliv WiFi rozhraní) koncového zařízení AIM a je nutné ho provádět bez souběžného využívání jiných služeb jako například IPTV.

V Praze 14. 2. 2020

Planet A, a.s.